

# KOMUNITNÍ TLUMOČNÍCI VE VÍRU INTEGRACE

 meta  
společnost pro příležitosti  
mladých migrantů



# KOMUNITNÍ TLUMOČNÍCI VE VÍRU INTEGRACE

# OBSAH:

ÚVOD .....	5
CO JE VLASTNĚ KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ? .....	9
ETICKÉ PRINCIPY KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ .....	13
KDO JE KOMUNITNÍ TLUMOČNÍK? .....	21
KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ V PRAXI .....	33
NĚKOLIK DOBRÝCH RAD, JAK ÚSPĚŠNĚ PRACOVAT S TLUMOČNÍKEM .....	55



# ÚVOD

## Milé čtenářky, milí čtenáři,

v ruce držíte další publikaci organizace META, tentokrát určenou těm, kteří mají zájem se něco dozvědět o komunitním tlumočení.

META, o.p.s. – Společnost pro příležitosti mladých migrantů se od roku 2004 věnuje integraci cizinců. Poskytujeme poradenství cizincům v oblasti vzdělávání a pracovního uplatnění doplněné o různé vzdělávací a volnočasové aktivity. Širokou nabídku služeb máme i pro pedagogické pracovníky, kteří pracují s žáky cizinci: poradenství, metodická podpora, akreditované semináře či informační portál [www.inkluzivniskola.cz](http://www.inkluzivniskola.cz).

Při poskytování poradenství cizincům jsme se často dostávali do situací, při kterých bylo nutné využívat tlumočníky. Navíc jsme potřebovali takové tlumočníky, kteří by byli nejenom dostatečně jazykově vybaveni, ale zároveň se orientovali v různých oblastech běžného života v České republice a především měli představu o kulturním kontextu, ze kterého nově přichozí cizinci pocházejí.

Také ve školním prostředí bylo zřejmé, že důležitým faktorem, který ovlivňuje povahu procesu začlenění a jeho úspěšnost, je kulturní a jazyková bariéra, která ztěžuje komunikaci cizinců v běžných interakcích provázejících vzdělávací proces (komunikace s vedením školy, učiteli, poradenskými zařízeními atd.). A tak jsme se rozhodli rozvíjet projekty zaměřené na vzdělávání komunitních tlumočnicků, rozvoj

konceptu komunitního tlumočení a jeho ukotvení v kontextu integrace cizinců.

Díky těmto projektům se pak proškolení komunitní tlumočníci dostali kromě škol i do prostředí ostatních veřejných institucí do zdravotnických zařízení, zařízení sociálních služeb, úřadů práce, policie atd., zkrátka všude tam, kde je pro zdárný výsledek jednání nezbytné oboustranné porozumění, což v našem případě znamená komunikaci v českém jazyce.

META doposud realizovala dva projekty zaměřené na vzdělávání a pracovní uplatnění cizinců jako komunitních tlumočnicků. První projekt pod názvem „*Sociální tlumočení ve styku s cizinci*“ byl realizován v rámci veřejné zakázky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Cílem projektu bylo vytvoření vzdělávacího modulu pro budoucí sociální tlumočníky z vietnamské, mongolské a ruské komunity, jejich proškolení a následné zabezpečení odborné stáže. Celkem bylo proškoleny 13 cizinců (4 z vietnamské, 4 z mongolské a 5 z ruské jazykové komunity).

Další projekt, *Cizinci jako komunitní tlumočníci*, byl financován z prostředků Evropského sociálního fondu. V projektu bylo proškoleny celkem 22 cizinců, kteří úspěšně absolvovali rekvalifikační kurz *Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami*, jehož realizátorem byl Ústav translatologie Univerzity Karlovy. Následně pak bylo 16 absolventů zaměstnáno po dobu šesti měsíců na pozici komunitního tlumočnicka.

META zaměstnala celkem 7 komunitních tlumočnicků, kteří zajišťovali tlumočnické a překladatelské služby z/do ukrajinštiny, ruštiny, arabštiny, vietnamštiny, mongolštiny a španělštiny. Další tlumočníci působili v pardubickém sdružení Most pro, královéhradecké organizaci MKI Klíč, v Praze pak ve Sdružení pro integraci a migraci, sdružení SANANIM, Integračním centru a v Ukrajinském odborovém svazu.

Po celou dobu projektu byla komunitním tlumočnickům poskytována metodická podpora a měli možnost absolvovat školení z různých oblastí života v ČR (např. školství, zdravotnictví, pojištění).

V aktuálním projektu *Komunitní tlumočníci ve víru integrace* (spolufinancovaného z prostředků Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí a z prostředků Ministerstva vnitra na integraci cizinců), jehož součástí je i vydání této publikace, se zaměřujeme na zvýšení informovanosti veřejnosti o komunitních tlumočnicích.

Komunitní tlumočení vnímáme jako nástroj pro zvládnutí situací, ve kterých by zbytečně kvůli jazykové a kulturní diverzitě mohlo docházet k nepochopením nebo problémům.

V publikaci, kterou právě držíte v rukou, jsme se snažili přiblížit komunitní tlumočení jako profesi, a také představit komunitní tlumočnické a jejich zkušenosti z práce v terénu.

Tyto zkušenosti pocházejí od komunitních tlumočnicků, kteří byli zapojeni do projektu *Cizinci jako komunitní tlumočníci*. Oni sami jsou i autory většiny textů. Nutno podotknout, že díky projektu, ze kterého jim byly hrazeny mzdy, mohli poskytovat své služby zdarma, což na jednu stranu vzbudilo o jejich službách zájem, paradoxně však rovněž někteří cizinci považovali jejich služby za méněcenné, protože byly bezplatné. Dlužno doplnit, že bezplatné byly tyto služby jen díky tomu, že jsme je hradili z projektu, obvykle se za komunitní tlumočení, tak jako za každé jiné, platí.

Z příkladů z praxe by se na první pohled mohlo zdát, že role komunitního tlumočnicka není nijak specifická, že prostě jen tlumočí. Ovšem specifická je minimálně ve dvou momentech: předně většina institucí (včetně škol) služby komunitních tlumočnicků donedávna vůbec nevyužívala, většinou si museli cizinci vystačit se svými přáteli či příbuznými (mnohdy nezletilými!). Druhým momentem je fakt, že přítomnost komunitního tlumočnicka, znalého úředních postupů a relevantních předpisů, pomohla vyřešit situace, které se v první chvíli jevily cizincům jako neřešitelné a zavánějící nedorozuměním (až katastrofou).

V publikaci popisujeme, čím vším by měl být komunitní tlumočnick obdařen a vybaven. Může se zdát, že jsou to požadavky přemrštěné a poněkud zbytečné. Následné příklady však snad nenechají nikoho na pochybách, že profese komunitních tlumočnicků je opravdu složitá a bez náležité odborné přípravy

a disponováním velké škály osobnostních kompetencí a charakterových vlastností, je k výkonu nevhodná.

Do publikace jsme zařadili i etický kodex komunitních tlumočnicků (rovněž pocházející z výše uvedeného projektu). Každý bod kodexu je opatřený komentářem, který umožní lepší vhled do problémů a dilemat, se kterými se tlumočníci každodenně potýkají. Dovolili jsme si i navrhnout několik doporučení (vlastních i převzatých) pro ty, kteří možná budou s komunitními tlumočnickými pracovat.

Malá terminologická poznámka na závěr: Rozhodli jsme se pro účely této publikace používat pojmy *cizinec* a *žák cizinec* místo odborníky upřednostňovaných výrazů *migrant*, resp. *žák s odlišným mateřským jazykem*. Předpokládáme totiž (a doufáme), že čtenáři publikace budou i "laici", a odborníky tímto žádáme, aby nám tuto nepřesnost odpustili.

Snad publikace splní svůj úkol – předat informace srozumitelnou a zajímavou formou, a zároveň přiblížit problémy, se kterými se cizinci žijící v České republice potýkají, a které zdárně překonávají s pomocí svých krajanů, kteří se rozhodli pracovat jako komunitní tlumočníci.

Přejeme vám příjemné čtení!



# CO JE VLASTNĚ KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ?

Komunitní tlumočení je možné považovat za nejstarší formu tlumočení vůbec, neboť v celých dějinách bylo vždy zapotřebí tlumočnicků, kteří pomáhali nejen v uzavírání obchodů, ale také během vyjednávání mírových smluv, diplomatických rokování, jednání se zajatci během války, ke komunikaci s domorodými kmeny nebo prostě s cizinci, se kterými naši předkové přicházeli do styku v nemocnicích, porodnicích, u soudu nebo na policii. Navzdory této dlouhé a bohaté historii bývá komunitní tlumočení považováno jen za chudého příbuzného konferenčního tlumočení. Naštěstí i to se už pomalu mění. Během posledních třiceti let se komunitní tlumočení postupně stalo předmětem vědeckého zkoumání a začalo se vyučovat na tlumočnických školách. Vznikly také vzdělávací moduly pro komunitní tlumočnický a spolu s nimi systém certifikací a možnosti akreditace pro určité oblasti a instituce. Profese, jež

dříve byla v rukou amatérů a dobrovolníků, se postupně profesionalizuje a samotní tlumočníci čím dál častěji spojují své síly v různých profesních organizacích.

Komunitní tlumočení (které je také nazýváno sociálním tlumočením, kontaktním tlumočením, tlumočením ve společnosti, doprovodným tlumočením, tlumočením ve veřejných službách nebo kulturním tlumočením) je založeno na tlumočení dialogů a to oběma směry. Tlumočnick je během tlumočení odkázán sám na sebe (komunitní tlumočení neprobíhá v týmech), musí se vyrovnat s různým postavením obou komunikujících stran ve společenské hierarchii a také s možnou rozdílnou úrovní všeobecných znalostí a kompetencí aktérů. Specifické pro tento typ tlumočení je i místo, kde se tlumočení koná a také odstup mezi tlumočnickem a mluvčím.

Komunitní tlumočení se obvykle týká běžných každodenních situací a je ze své podstaty dialogické. Jeho účelem je umožnit efektivní oboustrannou komunikaci mezi jedincem, který není schopen se dorozumět v oficiálním jazyce státu, a zástupcem nějaké instituce. Interakce těchto dvou aktérů je možná jen v případě, že se mezi nimi objeví někdo schopný zprostředkovat tuto komunikaci nejen na úrovni jazyka, ale také kultury. Profesionální komunitní tlumočení předpokládá velmi dobrou znalost obou kultur a schopnost předcházet možným konfliktům vzniklým z neobratného zacházení s kulturními rozdíly.

Komunitní tlumočení se odehrává za přítomnosti obou stran jednání, kde je na jedné straně klient, který potřebuje něco vyřídit, a na druhé straně je zástupce instituce, který má rozhodovací pravomoc. Proto také musí reflektovat a zohledňovat mocenskou strukturu, ve které se tlumočení odehrává. V této struktuře má zástupce instituce vždy rozhodovací pravomoc ve věcech, které mohou mít zásadní vliv na kvalitu klientova života. Na druhé straně musí komunitní tlumočení reflektovat skutečnost, že se účastníci tlumočnické situace liší vzděláním, životními zkušenostmi, všeobecným rozhledem, možnostmi pochopení určitých jevů, kulturním zázemím a jazykovými kompetencemi ve své rodné řeči. Může se totiž ukázat, že klient, který

pochází z odlišného kulturního okruhu, má odlišný přístup k samotnému aktu komunikace, a aby mohl využít služeb komunitního tlumočnicka, musí navíc komunikovat v jazyce nebo dialektu, který není jeho rodnou řečí, a který nemusí dokonale ovládat. Všechny tyto prvky ještě posilují rozdílné postavení účastníků interakce, což může mít reálný vliv na podmínky práce tlumočnicka.

Podstatné je také místo, kde se komunitní tlumočení odehrává, a kterým je obvykle instituce, např. Oddělení azylové a migrační politiky, úřad práce, finanční úřad, škola, lékařská ordinace, nemocnice apod., kde se každý postup musí řídit příslušnými pravidly této instituce. Klient tato pravidla nemusí znát a je úkolem



komunitního tlumočnicka využít dostupné nástroje (tlumočení s ohledem na kulturní rozdíly a v případě potřeby také vystoupení z tlumočnické role), aby vysvětlil potenciálně problematické úseky jedné nebo druhé straně tak, aby nastala efektivní komunikace. Efektivní komunikace však nemusí nutně znamenat kladné vyřízení klientovy záležitosti.

Dále má pro komunitní tlumočení podstatný význam: schopnost pracovat v emocionálně vypjatých situacích, ke kterým často během tlumočení dochází, základní znalost tlumočnických technik, výborná orientace v kultuře a reáliích jak hostitelské země, tak země původu cizince, spolu se schopností tyto znalosti prakticky využít během práce a zamezit tak

potenciálním komunikačním problémům, samostatnost (není zvykem, aby se komunitního tlumočení zúčastňovaly tlumočnické týmy) a velká interkulturní citlivost, díky které je možné provádět tlumočnické úkony s respektem k oběma kulturám.

Komunitní tlumočení se řídí etickými principy, které jsou shrnuty a popsány v Etickém kodexu komunitního tlumočení.





# ETICKÉ PRINCIPY KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ

Během výkonu svého povolání se komunitní tlumočník často dostává do situací, kdy řeší etické otázky. Proto je nezbytné, aby sám tlumočník, jeho klient z řad cizinců i zástupce české instituce přesně věděli, jakými principy se komunitní tlumočník řídí, jaké přesně jsou jeho pravomoci, a co naopak není v jeho kompetencích. Roli takového průvodce plní právě Etický kodex komunitního tlumočníka. Etický kodex vznikl v rámci projektu *Cizinci jako komunitní tlumočníci*<sup>1</sup>

pro absolventy kurzu *Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami*, kteří byli následně zaměstnáni ve společnosti *META* a dalších neziskových organizacích. Jedná se zároveň o první Etický kodex určený pro oblast komunitního tlumočení v českém prostředí. Nejedná se samozřejmě o závazný dokument (stejně jako doposud není závazně definována profese komunitních tlumočnicků), vznikl především pro potřeby fungování tlumočnicků v uvedeném projektu. Doufáme však, že může být inspirací a pomůckou především v situacích, kdy si komunitní tlumočníci nebudou jisti svou rolí, přístupem či postupem.

<sup>1</sup> Původní etický kodex obsahoval navíc bod, který úzce souvisel s okamžikem a okolnostmi vzniku tohoto dokumentu, kdy měli komunitní tlumočníci po celou dobu projektu možnost konzultovat s metodickou komunitního tlumočení veškeré své pochybnosti a problémy, na které narazili během výkonu své práce. Zde prezentovaná verze Etického kodexu komunitního tlumočníka neobsahuje už tyto „projektové“ prvky a může být považována za všeobecně platnou verzi tohoto dokumentu.

Zde prezentujeme Etický kodex komunitního tlumočníka spolu s komentářem, jenž je praktickým doplněním a rozvedením obsahu jednotlivých bodů kodexu. Díky tomu získají osoby, které se neorientují v proble-



matice jak cizinecké, tak tlumočnické (a to nejen ve smyslu komunitního tlumočení), možnost vzhledu do situací, které jsou pro komunitní tlumočníky běžné.

**1** *Komunitní tlumočnické je osoba, která zprostředkovává komunikaci (ve vztahu ke každodennímu životu a potřebám) mezi jednotlivcem z řad cizinců a zástupcem určité instituce. Komunikace v rámci komunitního tlumočení probíhá mezi osobami, které mají v sociální struktuře různé postavení a patří k rozdílným kulturním skupinám.*

Komunitní tlumočnické nezastupuje žádnou z jednajících stran, jeho funkcí je předávání smyslu sdělení mezi komunikujícími stranami. Je třeba zdůraznit, že komunitní tlumočnické není sociální pracovník, asistent, poradce, pomocník nebo zástupce cizince – jeho úkolem je výhradně tlumočení. Neměl by být považován za konzultanta nebo experta, který kromě tlumočení bude poskytovat i informace „navíc“. V případě, že je součástí tlumočeného případu vyplnění formuláře a klient není schopen tak učinit sám (je negramotný nebo není schopen psát latinkou), může komunitní tlumočnické klientovi pomoci, ale jen do té míry, která souvisí s jazykovými kompetencemi, nikoliv s ostatními znalostmi klienta.

Vzhledem k tomu, že komunikace v rámci komunitního tlumočení probíhá v institucionálním prostředí, jako jsou úřady, nemocnice, školy apod., musí si být komunitní tlumočnické vědom následků, jaké má pro jednání rozdílné postavení účastníků. Oproti tlumočení u obchodních jednání, kde jsou obě strany rovnocennými partnery, se v případě komunitního tlumočení jedná o komunikaci mezi zástupcem instituce, která má pravomoc rozhodovat o osudu klienta, a klientem, který zastupuje sám sebe a nemusí si být vědom kulturních rozdílů např. mezi stylem jednání s úřady v jeho rodné

zemi a přípustným stylem jednání s úřady v České republice. Zároveň si také tlumočnické musí být vědom toho, že ho klient může vnímat jako někoho „vlivnějšího“ než je sám, jako někoho, kdo může pomoci tlumočení situaci cizince ovlivnit. Komunitní tlumočnické by měl u každého klienta brát v úvahu i tuto skutečnost a vědomě s ní pracovat, aby nezneužil klientův pocit nejistoty.

**2** *Komunitní tlumočnické dbá o to, aby jeho tlumočení či překlad byl co nejvěrnější. Význam slova, kterým si není jistý, si ověř. V žádném případě nesmí význam slova hádat.*

Během tlumočení komunitní tlumočnické neshrnuje a nezestručňuje obsah sdělení, ale předává všechny informace, a to ve formě co nejbližší a co nejvěrnější originálu. V některých případech to může znamenat výrazný rozdíl v délce původního sdělení a následného překladu. Může totiž dojít k situaci, kdy jsou reality obou řečníků natolik rozdílné, že určité jevy nemají svůj jazykový ekvivalent v druhém jazyce. V takovém případě je povinností tlumočnické popsat během tlumočení odpovídajícím způsobem problematický jev a minimalizovat tak možnost nedorozumění. Za splnění tohoto bodu bude považována situace, kdy si obě strany budou pod stejným pojmem představovat totéž.

Pokud tlumočnické během tlumočení narazí na pojem nebo formulaci, která mu není úplně jasná, požádá mluvčího o její dodatečné vysvětlení nebo se ujistí, zda ji správně pochopil. Tlumočnické má právo neznat určité odborné termíny nebo formulace. Situace, kdy si tlumočnické dodatečně ověřuje správnost pochopení tlumočených formulací, neznamená, že se jedná o osobu nedostatečně připravenou, ale naopak, že se jedná o profesionála, který zodpovědně přistupuje ke svým úkolům.

**3** *Během tlumočení bere komunitní tlumočnické ohled na znalosti a jazykovou vybavenost zúčastněných stran. Jeho vyjádření musí být oběma stranám srozumitelné a přizpůsobené jejich možnostem porozumění. V případě, že komunikační problém spočívá v nedostatku mimojazykových kompetencí zúčastněných stran, má tlumočnické právo vystoupit z tlumočnické role, aby objasnil tlumočnickou situaci klientovi i jeho komunikačnímu partnerovi. Je nezbytné na tuto změnu předem upozornit.*

Aby mohlo být komunitní tlumočení považováno za úspěšné, je nutné používání takových formulací, které jsou bez problému srozumitelné pro toho, kdo je jejich příjemcem bez ohledu na jeho původ, vzdělání a dosavadní zkušenosti. Pokud tlumočnické zjistí, že nemůže správně převést obsah sdělení mezi jazyky bez dodatečného vysvětlení kulturního kontextu, má právo – po dřívějším zřetelném upozornění na tuto skutečnost – vystoupit z tlumočnické role a vysvětlit zúčastněným stranám kulturní kontext a realie nezbytné k bezchybnému výkladu probírané situace. Vystoupení z tlumočnické role může být také nápomocné ve chvíli, kdy si jedna ze stran nesprávně vykládá chování komunikačního partnera, což může významně ovlivnit průběh nebo výsledek jednání. V takovém případě je dokonce žádoucí, aby tlumočnické z tlumočnické role vystoupil a uvedl věci na pravou míru.

**4** *Komunitní tlumočnické má povinnost zachovat mlčenlivost, tj. nesmí předat nebo zpřístupnit, ať už za úplaty či bezplatně, informace, které se dozvěděl během tlumočení. Výjimku tvoří případy, kdy by mlčenlivost byla v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.*

Komunitní tlumočnické nesmí obchodovat s informacemi získanými během přípravy na tlumočení, během tlumočené situace a samotného jednání.

Komunitní tlumočnické zachovává mlčenlivost ohledně skutečností, o kterých se dozvěděl v rámci přípravy na tlumočení, tlumočené situace (nesmí sdělit žádné informace, které by mohly vést k určení osobních údajů, identity nebo názorů zúčastněných osob) a samotného jednání. Znamená to, že tlumočnické nemá právo tlumočené situace komentovat, nesmí sdělovat a zpřístupňovat informace, které se dozvěděl během jednání, a nesmí také šířit informace o zúčastněných osobách, o obsahu, průběhu, cíli a výsledku jednání. Informace získané během tlumočení tlumočnické nezueruje ve svůj prospěch nebo ve prospěch instituce, která ho zaměstnává.

Tlumočnické má povinnost nakládat s informacemi a materiály, které získal během přípravy na tlumočení, tlumočnické situace a samotného jednání, takovým způsobem, aby k nim nikdo neoprávněný neměl přístup.

Zároveň je třeba připomenout, že požadavku mlčenlivosti tohoto Etického kodexu je nadřazena oznamovací povinnost daná zákony České republiky.

**5** *Komunitní tlumočnické se snaží zůstat v rámci možnosti neutrální, tj. nemění způsob vyjádření, nic nepřidává ani nic nezkracuje. Zároveň není odpovědný za obsah slov klienta.*

Tlumočnické nemá právo zasahovat do tlumočeného sdělení a platí to také pro jeho formu, která může mít v určitých situacích informační hodnotu srovnatelnou s obsahovou stránkou. Proto během tlumočení komunitní tlumočnické předává nejen obsah slov klienta, ale zároveň se snaží zachovat také formu sdělení. Zároveň má komunitní tlumočnické právo odmítnout tlumočení, pokud má opodstatněné obavy, že by nedokázal zachovat neutralitu (např. pokud si je vědom, že se zásadně názorově neshoduje s obsa-

hem tlumočeného sdělení). Neznamená to však, že se tlumočnick v každém případě musí názorově shodovat s obsahem tlumočeného sdělení, pokud dokáže udržet neutrální postoj.

Tlumočnick nenese zodpovědnost ani za formu tlumočeného sdělení ani za jeho obsah.

**6** *Komunitní tlumočnick je nestranným účastníkem komunikace, proto nepracuje pro osoby blízké, neuplatňuje při tlumočení své osobní, politické, náboženské či společenské názory, neprojevuje sympatie nebo antipatie ke komunikačnímu partnerovi klienta ani ke klientovi, nevyjadřuje svůj názor na případ, ve kterém tlumočí, a neposkytuje při tlumočení rady ohledně řešení problému.*

Jak už bylo řečeno, komunitní tlumočnick není poradcem či sociálním pracovníkem, proto nesmí vyjadřovat svůj názor na tlumočené případy. Jeho úkolem je zprostředkování úspěšné komunikace, což není totéž co pozitivní vyřešení problému klienta. Nemůže proto klientovi poskytovat rady nebo pomoc s řešením jeho případu, může však informovat klienta, kde najde odbornou pomoc (webové stránky obsahující informace na toto téma, neziskové organizace zabývající se pomocí migrantům apod.)

V případě, že se standardy jednání s úřady v zemi klienta liší od českých natolik, že by to mohlo ovlivnit průběh nebo výsledek jednání, měl by komunitní tlumočnick na tuto skutečnost upozornit a vysvětlit klientovi pravidla platná v ČR.

**7** *Komunitní tlumočnick je nezávislý, tj. není povinen tlumočit „ve prospěch“ osoby či instituce, která ho najala. Během výkonu práce nesmí být pověřen jinými úkoly než tlumočením.*



Komunitní tlumočnick není a nemůže být vnímán jako advokát nebo zástupce klienta. Má povinnost přetlumočit veškeré informace, které zazní na straně klienta nebo zástupce instituce. Nesmí také měnit vyznění těchto informací.

Zároveň je třeba brát v úvahu, že úkolem komunitního tlumočnicka je kvalitní zprostředkování komunikace, proto se během tlumočení nemůže věnovat vedlejším činnostem, jako je zjišťování informací pro klienta, vedení zápisu (kromě poznámek samotného tlumočnicka, které jsou součástí tlumočnického výkonu), zhotovení dokumentů apod.

**8** *Komunitní tlumočnick nesmí být za jednu službu placen dvakrát.*

Stejně jako v případě každé jiné práce, i tady platí pravidlo, že za jednu práci je její zhotovitel placen jen jednou. Není proto přípustné, aby komunitní tlumočnick přijímal nebo dokonce žádal dodatečnou odměnu od klienta ve chvíli, kdy už byly jeho služby v rozsahu, ve kterém proběhly, uhrazeny (z prostředků samotného klienta, instituce, organizace apod.).

Zvláštní kapitolu tvoří situace, kde by odmítnutí nabízeného daru, pozornosti nebo pohoštění bylo ve výrazném rozporu s pravidly slušného chování v rámci klientovy kultury a mohlo by pro něho být urážlivé. V této situaci je vždy na tlumočnickovi, aby pečlivě zvážil, zda je takové přijetí nebo odmítnutí vhodné. Je však třeba si uvědomit, že přijetím daru, pozornosti nebo pohoštění od klienta může dojít k narušení vztahu tlumočnick – klient, což může v budoucnu znemožnit tlumočnickovi práci pro klienta z důvodu ztráty neutrality.

**9** *Úkol, který komunitní tlumočnick přijímá, musí odpovídat jeho jazykovým znalostem, kvalifikaci a přípravě nebo možností přípravu. Zároveň musí odpovídat jeho stávajícím fyzickým a psychickým schopnostem.*

Komunitní tlumočnick je profesionál, který s ohledem na své znalosti a možnosti přípravy sám nejlépe dokáže posoudit, u kterého tlumočení může podat dobrý výkon, a kdy to nebude možné. Zároveň také přebírá plnou zodpovědnost za kvalitu poskytované práce. V případě, že má komunitní tlumočnick pochyby ohledně náročnosti přípravy nebo míry požadovaných znalostí, může se v této záležitosti poradit s kolegy a teprve na základě těchto konzultací zakázku přijmout nebo odmítnout.

Pokud se během tlumočení ukáže, že komunitní tlumočnick není schopen zvládnout úkon na dostačující úrovni, měl by na tuto okolnost upozornit a pokusit se dořešit situaci jiným způsobem (odložení tlumočení na jiný termín, přivolání dalšího tlumočnicka, předání zakázky jinému tlumočnickovi).

U zakázek, které vyžadují speciální přípravu na základě materiálů dodaných klientem, je zakázka platná od chvíle, kdy tlumočnick v domluveném termínu obdrží nezbytné materiály.

**10** *Komunitní tlumočnick má právo odmítnout tlumočení.*

**A.** *Důvodem k odmítnutí úkolu může být:*

- *práce pro členy své rodiny nebo osoby blízké s výjimkou zcela mimořádných situací,*
- *zjevný konflikt zájmů,*
- *práce v prostředí nepřijatelném fyzicky a/nebo psychicky nebo práce v prostředí nepřijatelném z morálně-etických důvodů,*
- *nedostatečná jazyková vybavenost v oboru a nedostatečný čas na přípravu,*
- *potenciální riziko poškození osobních, lidských, občanských práv a důstojnosti komunitního tlumočnicka během výkonu povolání,*

**B.** *Důvodem odmítnutí úkolu nesmí být národnost, rasa, náboženské vyznání, politická příslušnost, sociální postavení, sexuální orientace, věk, fyzické a rozumové schopnosti či pověst jedné ze stran komunikace.*

Komunitní tlumočnick nesmí přijmout zakázky, ve kterých je pravděpodobnost, že osobní vztah ke klientovi nebo k tlumočené kauze by mohl vést ke ztrátě profesionality (neutrality, nestrannosti a nezávislosti), a tímto ohrozit výsledky jednání. K takovým případům lze řadit nejen tlumočení pro blízké a přátele, ale také tlumočení pro osoby, se kterými je tlumočnick nebo někdo mu blízký v konfliktu. Důvodem k odmítnutí tlumočení může být také prostředí, ve kterém se tlumočení bude odehrávat nebo situace, která bude tlumočena. Sem spadají třeba konfliktní situace, o kterých lze předpokládat, že budou pro tlumočnicka psychicky náročné.

Komunitní tlumočnick má právo na přípravu na tlumočení a v případě, že na ni nemá dostatečný čas nebo nemá potřebné materiály, má právo zakázku odmítnout. Tlumočnick má také právo odmítnout zakázku ve chvíli, kdy nejsou jasně specifikované vedlejší údaje týkající se objednávky, a to rozsah a obsah práce, místo a čas tlumočení, odměna tlumočnicka v případě, že jeho služby nejsou hrazeny z jiných zdrojů. Dále se předpokládá, že objednávka je závazná pro obě strany a ruší se nedodržením stanovených podmínek klientem (nedodání materiálů na přípravu včas, změna ostatních podmínek bez oboustranného souhlasu).

Důvody k odmítnutí tlumočení nesmí nést náznaky diskriminace.

**11** *Komunitní tlumočnick se celoživotně vzdělává, rozšiřuje si kulturní přehled a všeobecné znalosti.*

Po celou dobu, kdy komunitní tlumočnick vykonává své povolání, by se měl průběžně vzdělávat, čili sledovat vývoj zákonů a předpisů, které mohou souviset s výkonem jeho povolání, a to jak v češtině, tak ve všech jeho pracovních jazycích. Součástí ce-

loživotního vzdělávání je také sledování politického, společenského, hospodářského a kulturního dění jak v ČR, tak ve všech zemích, odkud mohou pocházet jeho klienti, aby mohl v tlumočnické situaci poho- tově reagovat na kontexty, na které se odvolávají mluvčí v tlumočené situaci. Totéž se týká rozšiřování kulturních a všeobecných znalostí, které dovolují lépe pochopit nejen významné mezikulturní rozdíly, ale především nuance, bez jejichž znalosti mnohokrát není možné správně pochopit, potažmo i přetlumočit určité situace. Součástí celoživotního vzdělávání komunitního tlumočnicka by také mělo být udržování vysoké úrovně znalostí pracovních jazyků, včetně rodné řeči, obzvláště v situaci, kdy žije v zahraničí, a zároveň prohlubování jazykových znalostí v rámci vlastní specializace.

Vzděláváním je též myšlena příprava na tlumočení nových a odborných témat, účast na seminářích a konferencích včetně těch, které se věnují příbuzným tématům, setkávání se s kolegy a výměna zkušeností. Pokud k tomu bude příležitost, je také vhodné, aby se komunitní tlumočnick zúčastňoval porad tlumočnicků a zapojoval se do práce profesních organizací.

**12** *Komunitní tlumočnick dodržuje pravidla profesní etikety.*

Profesní etiketa komunitního tlumočnicka se neliší od pravidel, které obecně platí pro tlumočnicky. Znamená to, že během výkonu svého povolání by měl tlumočnick dodržovat pravidla platná po práci s hlasem, držení těla a gesta. Má též dbát na to, aby jeho oblečení bylo vhodné vzhledem k společenské situaci, jednobarevné a nenápadné. Nejzákladnějším pravidlem je však čistota a upravenost. Součástí profesní etikety komunitního tlumočnicka je také dodržování pravidel slušného chování, čili pozdrav při příchodu a odchodu, takt, skromnost a udržování nezbytného odstu-

pu, a v případě zpoždění adekvátní omluva (pokud existuje taková možnost, tak také včasné upozornění klienta na možné zpoždění).

**13** *Komunitní tlumočnick projevuje solidaritu se svými kolegy, respektuje a podporuje je, sdílí s nimi nové znalosti a poznatky a obhájí společné zájmy. V rámci možností sleduje jejich práci, debatuje s nimi o jejich výkonech, kterých se účastnil nebo které měl možnost posoudit, a pokud k nim vznášá kritické připomínky, činí tak diskrétně, zdvořile a s cílem kolegoví pomoci, nikoli jej poškodit nebo snížit jeho sebevědomí.*

Společným cílem všech komunitních tlumočnicků je neustálé zvyšování kvality poskytovaných služeb a snaha o to, aby se komunitní tlumočení pro migranty stalo obecně známým a respektovaným odvětvím tlumočnické profese. Komunitní tlumočnick by se měl

chovat vůči ostatním kolegům a spolupracovníkům s respektem a přátelsky, a také hájit a prosazovat společné profesní zájmy v oblasti legislativy, sociální politiky, terminologie atd. Komunitní tlumočnick by měl také předávat kolegům informace, které pro ně mohou být zajímavé a důležité. Zároveň se předpokládá, že si kolegové budou vzájemně pomáhat a radit.

Komunitní tlumočnick veřejně nezpochybňuje kvalifikaci, dovednosti a důvěryhodnost kteréhokoli z kolegů, a pokud má opodstatněné výhrady k něčí práci, pak tyto výtky představí v soukromém rozhovoru, klidně a věcně, a zároveň si vyslechne argumenty druhé strany. Po celou dobu takového rozhovoru by obě strany měly mít na paměti, že cílem kritiky je profesní pomoc, nikoli útok nebo chuť snížit sebevědomí kolegy. Zároveň by také osoba, která tento rozhovor iniciuje, měla vycházet výhradně ze situací, kterých se osobně zúčastnila, nikoli ze situací, které zná jen z doslechu nebo z vyprávění třetí strany.





# KDO JE KOMUNITNÍ TLUMOČNÍK?

Jednání s úřady a různými institucemi je pro většinu z nás záležitostí v lepším případě nekomfortní, v horším pak dosti nepříjemnou. A to s úředníky, zástupci institucí, lékaři, učiteli nebo policisty sdílíme společenou řeč i znalost kulturního kontextu, ve kterém se pohybujeme.

Co to znamená? Třeba to, že nás neudiví fakt, že jde šestileté dítě do školy a že je školní docházka povinná. Není pro nás novinkou ani to, že dítě je třeba do školy či do školky předem zapsat a že pravidelně probíhají třídní schůzky. Víme také, že se zánětem průdušek jdeme k praktickému lékaři, tam budeme během prohlídky požádání o sundání trička, aby si nás lékař mohl poslechnout, a nakonec zaplatíme regulační poplatek. A žádná z těchto věcí nám nepřijde nijak výstřední.

Je proto nesmírně důležité, aby tlumočení pro cizince, kteří se ještě dostatečně neorientují v realitě nové země, zohledňovalo i možný nedostatek mimojazykových kompetencí, čili právě neznalost kulturního kontextu. Znamená to také, že by si tlumočník, který se k takovému úkonu hlásí, měl být vědom kulturních faktorů, které mohou ovlivnit proces porozumění mezi klientem a zástupcem instituce, a především by měl umět s těmito faktory pracovat takovým způsobem, aby negativně neovlivnily průběh jednání. Proto je také – kromě výborné znalosti mateřštiny a tlumočeného jazyka – nejpodstatnějším rysem profesionálního komunitního tlumočnicka velmi dobrá orientace v realitě obou zemí a schopnost zprostředkovat efektivní komunikaci v interkulturním a institucionálním prostředí.

To znamená, že se tlumočnick orientuje v cizinecké legislativě, ve struktuře a fungování státní správy a dalších úřadů, v oblastech a situacích každodenního života (školství, zdravotnictví, trh práce) a ve specifikách vlastní komunity, ideálně pak v problematice migrace, integrace a lidských práv. Navíc zná instituce a organizace, které se zabývají cizineckou problematikou a ví, na koho klienta odkázat, pokud potřebuje profesionální pomoc.

Realita dvou států, potažmo dvou jazyků, není nikdy zcela paraelní a doslovný překlad může zavinit mnoho nedorozumění a zbytečných komplikací. Úkolem komunitního tlumočnicka je proto identifikovat komunikační problémy a odbourávat komunikační bariéry právě pomocí tlumočení, které bere v úvahu podstatné rozdíly a minimalizuje jejich negativní dopad na porozumění už v procesu překladu.

K dalším nepostradatelným vlastnostem dobrého komunitního tlumočnicka patří interkulturní citlivost, která v případě tlumočnicků z řad cizinců vychází z reflexe jejich osobní migrační zkušenosti. V případě českých tlumočnicků je žádaná buď osobní migrační zkušenost, nebo několikaletá pracovní praxe v oblasti migrace. Tento typ senzibility není vrozený a zakládá se na zkušenostech podpořených teoretickými znalostmi z oblasti migrace a integrace.

K nezbytným osobním vlastnostem komunitního tlumočnicka patří sebevědomí a asertivita (samozřejmě ve zdravé míře), tj. komunitní tlumočnick dokáže požádat o vysvětlení pojmů nebo pasáží, u kterých si není jistý významem, aby u tlumočení nedošlo k významovému posunu. Nezanedbatelnou složku dovedností komunitního tlumočnicka tvoří také schopnost efektivní spolupráce s odborníky, ale zároveň schopnost zůstat neutrálním a nestranným vůči všem aktérům jednání, neboť je to jediná šance, jak si udržet důvěru svých komunikačních partnerů.

Je také třeba zdůraznit, že komunitní tlumočnick by měl být sice přirozeně empatický a trpělivý vůči svým klientům (a taktéž vůči zástupcům institucí), nemůže se však nikdy stát klientovým advokátem nebo zástupcem, stejně tak jako nesmí jednat v zájmu instituce. Každý klient by měl mít od počátku jasno v tom, že jakékoli jednání za přítomnosti komunitního tlumočnicka vede on sám, a tlumočnick je jen tím, kdo mu pomáhá překonat jazykovou, popř. kulturní bariéru. Stejně tak by tomu mělo být na straně zástupců institucí, kteří také musí mít jasno ohledně kompetencí a povinností jak svých, tak tlumočnickových. Proto není přípustné, aby tlumočnick přebíral roli odborníka (např. získal od klienta anamnézu, kterou pak jen sdělí lékaři) nebo naopak – zastupoval klienta během jednání. S těmito pravidly by měly být předem seznámeny všechny strany jednání a tlumočnick má právo na nich vymáhat jejich dodržování.

Už z těchto několika odstavců je jasné, že práce komunitního tlumočnicka je sice velmi zajímavá a pestrá, ale zároveň také psychicky náročná. On sám je nezřídka svědkem velmi obtížných situací, ve kterých jeho klientům může jít „o život“, a to jak v přeneseném smyslu, tak i doslova. Proto také k nepostradatelným schopnostem komunitního tlumočnicka patří i odolnost vůči zátěži – v zátěžových situacích by měl být schopen reagovat vyrovnaně a podávat přiměřený výkon i při dlouhodobém stresu. Komunitní tlumočnick musí ovládat své emoce a musí si umět udržet odstup, neboť, jak už bylo řečeno, nezřídka se ocitá v situacích, kdy výsledek jednání může závažně ovlivnit další život klienta.

Po odborné stránce musí komunitní tlumočnick ovládat tlumočnické techniky (např. konsekutivní tlumočení, tlumočení z listu, šušotáž, doprovodné tlumočení nebo tlumočení po telefonu) a používat je s ohledem na typ jednání. Kromě toho musí znát a ovládat

také překladatelské techniky. K základní odborné výbavě patří i schopnost orientace v informacích, jejich samostatné a cílené vyhledávání, srovnávání, posuzování a ověřování a využívání informačních zdrojů, a také používání dostupných překladatelských zdrojů a nástrojů – slovníků, glosářů, softwarů apod. Vzhledem k náročnosti požadavků týkajících se tlumočnické přípravy je vhodné, aby každý komunitní tlumočnick prošel kurzem, který ho na výkon povolání řádně připraví a on se díky tomu vyhne cestě pokusů a omylů.

Kromě uvedených odborných a etických požadavků platí pro profesi komunitních tlumočnicků (tak jako každou jinou) principy obecné: dochvilnost, schopnost plánovat a organizovat čas, čestnost a slušnost.

Důležité je si uvědomit, že komunitní tlumočnick je zcela zodpovědný za provedený úkon, což znamená, že musí být schopen posoudit zakázku s ohledem na vlastní jazykové znalosti, kvalifikaci, přípravu nebo možnosti přípravy a stávající fyzické a psychické schopnosti.

V následující části představujeme portréty několika komunitních tlumočnicků – absolventů rekvalifikačního kurzu *Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami*, kteří se rozhodli komunitnímu tlumočení věnovat.



## Antonina Sachuk

Jmenuji se Antonina Sachuk, pocházím z Ukrajiny a přistěhovala jsem se do České republiky v roce 2004 s maminkou a tatínkem. Když mi bylo dvanáct let, nastoupila jsem na rok do gymnázia v Plzeňském kraji. Potom jsme se odstěhovali zpět na Ukrajinu, dokončila jsem střední školu, odmaturovala, začala jsem studovat právnickou akademii a začala jsem dokonce pracovat. A pak jsme se vrátili.

Česky jsem se učila mluvit, když mi bylo dvanáct. Chodila jsem do kurzu. Hodně jsem četla, neustále jsem mluvila s lidmi a nakonec jsem začala studovat na vysoké škole v ČR. Vystudovala jsem bakalářský obor v Českém manažerském institutu. Nedávno jsem také začala navštěvovat přípravný kurz, abych mohla složit tlumočnickou zkoušku na úrovni C2.

Moje cesta k tlumočení začala, když jsme se přistěhovali. Tatínek češtinu ovládal, protože dříve v ČR pracoval a já jsem začala aktivně pomáhat mamince. Docházela jsem s ní na různé úřady a do zdravotních zařízení. Pak jsem pomáhala svým kamarádům, kteří přijížděli do ČR a chtěli tu zůstat. Ale největší praxi v tlumočení a doprovodu na státní instituce jsem získala, když jsem se po sedmi letech pobytu zde provdala za občana Ukrajiny, který tu dříve nežil. Tehdy jsem také pochopila, že chci získat profesionální tlumočnické znalosti.

Během kurzu jsem se naučila různé strategie a techniky tlumočení, dozvěděla jsem se, jak se připravit na tlumočení, zvýšila jsem si své jazykové znalosti, komunikativní dovednosti a dozvěděla jsem se více o kulturních rozdílech, protože jsem na kurzu poznala lidi z různých zemí. Kurz mi velice pomohl v uplatnění na trhu práce. Samozřejmě chápu, že v případě tlumočení se jedná o celoživotní vzdělávání, což mě strašně baví, neboť se dozvídám stále nové věci a ocitám se v nových situacích.

Nejtěžší situace, které řeším, jsou žádosti o povolení k pobytu pro cizince ze třetích zemí, hledání práce, vyhoštění, řešení problémů ve zdravotních pojištovnách, doprovody na OAMP. Tlumočím též na školách a u nostrifikačních zkoušek. Nejnáročnější je pro mě tlumočení u pohovorů na Ministerstvu vnitra, protože vyžaduje velice dobrou přípravu, nejen tlumočnickou, ale i psychologickou. Takové tlumočení nakonec může trvat třeba i tři nebo čtyři hodiny.

Ráda bych v komunitním tlumočení pokračovala. Dále se chci pokusit složit zkoušku z českého jazyka na úrovni C1 a pak pokud možno i C2.

Uvažuji, že se v budoucnu stanu soudním tlumočnickem, i když přímo soudní přelíčení bych tlumočila

jen nerada. Stačí mi úřady, se kterými do styku již přicházím: OAMP, nostrifikační zkoušky, návštěvy praktického lékaře, tlumočení u právního a sociálního poradenství pro neziskové organizace.



## Elena Visloguzova

Jsem Elena a přijela jsem do České republiky před osmi lety. V Rusku jsem ukončila střední školu a chtěla jsem jít na vysokou školu. V létě jsem se pak přestěhovala do Prahy a začala studium českého jazyka. Přijela jsem sama a za půl roku přijela moje sestra, protože rodiče měli v plánu přestěhovat se s celou rodinou do Evropy, do ČR.

Nejdříve poslali mě, a pak mou sestru, která byla ještě na základní škole. V Rusku ukončila 8. třídu a tady ji zase zařadili do 8. třídy, aby vůbec byla schopná udělat přijímací zkoušky na střední školu. Samozřejmě jsme nebyly vždycky samy – jezdila k nám často maminka s tím, že zhruba dva měsíce byla tady, a dva měsíce trávila v Rusku, takže to nebylo úplně chaotické.

Česky jsem se učila na několika kurzech, ale kromě Ústavu jazykové a odborné přípravy, kde to bylo parádní, o nich nemůžu říct nic dobrého.

O projektu komunitního tlumočení jsem se dozvěděla od mé sestry. Rozhodla jsem se zkusit své síly ve výběrovém řízení. Nevěděla jsem sice, co přesně znamená komunitní tlumočení, ale chytila jsem se slova tlumočení, protože to jsem si dokázala představit. Poté, co jsem absolvovala kurz v Ústavu translologie, jsem byla v rámci praxe zaměstnána v METĚ. Bylo to velmi různorodé, od tlumočení na úřadu práce až po tlumočení u policie např. při výslechu.

Teď dokončuji bakalářské studium marketingové komunikace a chtěla bych se uplatnit především v oboru, který jsem vystudovala, takže hledám práci. A během toho hledání jsem se setkala s množstvím inzerátů, kde se jednalo v podstatě o projektové řízení společnosti, která má tady pobočku, ale není česká. A v tomto případě bylo dost často přímo napsáno, že zkušenost s překladem, se zprostředkováním nebo s mediací je velkou výhodou.

Zatím využívám znalostí z kurzu komunitních tlumočnicků v obchodní oblasti a živím se tím. A všechno to vnímám jako dobrou pracovní zkušenost během studia.



## Wesam Eleyan

Jmenuji se Wesam Eleyan a jsem z Palestiny. Přijel jsem do České republiky před patnácti lety kvůli studiu na vysoké škole – Fakultě sociálních věd na UK. Měl jsem dobré známky ze střední školy, tak jsem dostal stipendium. Podal jsem přihlášky do několika zemí a nabídli mi Českou republiku, což jsem přijal.

Během školy jsem pracoval jako tlumočnick na volné noze... Dva roky jsem pak byl zaměstnaný v jedné firmě, která potřebovala někoho multilingvního. A jednou jsem dostal kontakt na METU s tím, že pořádá kurz pro komunitní tlumočnický, a tak jsem se přihlásil.

Kurz mi hodně pomohl. Za prvé, Ústav translatologie je špička, co se týče přípravy tlumočnicků. Dozvěděli jsme se, jak se má člověk správně chovat při tlumočení, dělali jsme spoustu cvičení – jak tlumočit, jak posílit paměť. A to jsou věci, které mi opravdu pomohly. Navíc jsme se seznámili se základy profesní etiky. Samozřejmě, že teorie je jedno, a praxe je něco jiného. Ale když člověk ví, co má dělat, tak nemá strach, má menší trému a vystupuje víc profesionálně.

Kurz byl pro mě také motivací, abych udělal obě státnice z češtiny – obecnou a překladatelskou. A dokonce i u těchto zkoušek jsem uplatnil své znalosti z kurzu.

Co se týče mé rodné řeči, tak klasická arabština je všude stejná, ale nepoužívá se v každodenním životě. Je to jazyk literatury, jazyk médií. Navíc platí, že čím vzdálenější oblast, tím je znalost reálií slabší, ale kromě jazyka je společným jmenovatelem také náboženství, kde jsou základní věci stejné, ale detaily už mohou být hodně rozdílné. Třeba Saúdská Arábie má nejkonzervativnější verzi islámu, ale jsou i liberálnější státy, a jejich občané jsou více otevření. Je třeba na to brát ohled u tlumočení, například žena ze Saudské Arábie bude vždy v doprovodu muže, a klientka ze Sýrie nejenže přijde sama, ale ještě mi podá ruku. Ale všeobecně platí, že arabsky mluvící klienti dobře spolupracují a snaží se opravdu maximálně dodržovat zdejší konvence a zákony.

Časem bych se chtěl stát soudním tlumočnickem. Teď navštěvuji kurz právnického minima pro tlumočnický a překladatele, který za dva měsíce končí. Po dokončení tohoto kurzu můžu podat žádost o zapsání do seznamu soudních tlumočnicků, ale o tom musí rozhodnout soud. A asi budu muset doložit praxi. Také bych se chtěl zlepšit v konferenčním tlumočení. Už několikrát jsem tlumočil pro oficiální delegace. A byla

to pro mě velká zkušenost, protože jsem využil své znalosti z kurzu a dostal jsem dobrou zpětnou vazbu. Teď se ještě vzdělávám v angličtině, protože se mi u doprovodu delegací stalo, že jsem musel tlumočit z angličtiny do arabštiny a naopak, čili bez angličtiny se člověk neobejde.

V současné době pracuji na poloviční úvazek pro občanské sdružení InBáze – poskytuji poradenství na pobočkách OAMP těm, kteří potřebují prodloužit pobyt nebo mají nějaké pobytové problémy. Takže jsem v každodenním kontaktu s arabštinou. Navíc ji také vyučuju, a to na různých úrovních – od začátečnicků až po ty nejpokročilejší, a během přípravy a samotné výuky člověk čte články, oprašuje si některá slova, a občas se i něco nového dozví.



## Maria Cherkashina

Jmenuju se Maria Cherkashina, pocházím z Ruska, přímo z Moskvy. Před osmnácti lety jsme se s rodinou přestěhovali do Čech. Přijela jsem s rodiči, bratr se narodil tady. Byla to vlastně taková cesta za lepším životem, rozhodli jsme se to zkusit. Bylo mi tehdy čtrnáct a přijela jsem po osmi letech základní školy. Po počátečním nadšení Prahou a objevováním všech krás jsem nastoupila na jedno pražské gymnázium, kde jsem první tři měsíce byla takovým mimozemšťanem, nerozuměla jsem, nemluvila jsem, protože jsem přijela bez jazykové průpravy, nemluvila jsem česky vůbec. A zároveň jsem obdivovala trpělivost pedagogů a vlastně i spolužáků. Po takových šesti měsících, kdy jsem běhala domů každý den a překládala se slovníkem látku, co jsme probírali, jsem začala mluvit

a rozumět. Pak jsem začala ještě chodit na jazykovou školu, na češtinu pro cizince, což mi pomohlo se vypořádat s gramatikou, a pak už to šlo.

Jaká byla moje cesta ke komunitnímu tlumočení? Vlastně hned od začátku, protože každý cizinec, který přijede do cizí země a jako jeden z prvních se naučí ve své komunitě nebo v rodině česky, se tak automaticky pro rodinu či komunitu stává „amatérským komunitním tlumočnickem“. Takže ve svých patnácti letech, když jsem po roce slušně rozuměla a byla jsem už schopná se domluvit, mě moje rodina začala žádat, jestli bych s nimi nešla k doktorovi nebo na Českou službu sociálního zabezpečení nebo jestli bych nešla na cizineckou policii. Takže pro svou rodinu jsem od svých patnácti let hrála roli komunitního tlumočnicka. A pak jsem viděla nabídku kurzu komunitního tlumočení a řekla jsem si, že to je přesně ono. Že to určitě chci zkusit, protože jsem cítila, že mi chybí profesionální návyky, chybí mi informace o některých tématech... A měla jsem pravdu. Díky kurzu jsem si rozšířila obzory, naučilo mě to vyrovnávat se s různými situacemi, které během tlumočení mohou nastat, naučilo mě to se orientovat v sociální sféře, ve sféře vzdělávání, pracovního uplatnění atd. To, co se mi na té profesi líbí, je, že se člověk musí – a taky chce – pořád rozvíjet. Že musí mít všeobecný přehled, vědět, co se děje a orientovat se v zákonech, a to už je o samostudiu.

V rámci své praxe jsem se dostala do různých situací, tlumočila jsem od úřadů až po vydání Opencard. Jednou z nejzajímavějších zkušeností bylo tlumočení v azylovém středisku – zařízení pro zajištění cizinců v Bělé pod Bezdězem. Tlumočila jsem tam pro šest rodin, které dostaly rozhodnutí o opuštění území.

U tlumočení je určitě důležitá příprava, ale stejně důležité je také rozumět kontextu. Když jsem mezi úředníkem a klientem, tak jsou tam dvoje reálie.

Ten úředník má svoje české, ale klient má ruské, nebo jiné, podle toho, odkud pochází a jak uvažuje v rámci toho kontextu. Proto je nutné, abych dokázala klientovi vysvětlit situaci nejen v jeho jazyce, ale také ji zasadit do kontextu, kterému klient rozumí. Musím prostě vědět, jaké postupy jsou běžné v zemi původu klienta, abych mu dokázala vysvětlit, co po něm chce český úředník a jak se to liší od toho, na co byl zvyklý u sebe.

Během své praxe v METĚ jsem hodně překládala, od materiálů o vzdělávání nebo nabídek vzdělávacích aktivit až po informace pro drogově závislé. To bylo téma, se kterým jsem se nikdy předtím v překladech nesetkala. Bylo tam hodně právních a sociálních témat a nemůžu říct, co bylo nejzajímavější. A jsem přesvědčena, že cizinec, který tyto informace potřebuje, každý z těch překladů ocení.

V komunitním tlumočení chci určitě pokračovat, především se dál v této oblasti vzdělávat a profesně se vyvíjet, a taky nadále spolupracovat s METOU a ostatními organizacemi a institucemi, které využívají služeb komunitních tlumočnicků.



## Le Thi Ngan

Jmenuji se Le Thi Ngan a pocházím z Vietnamu. Bylo mi deset, když se rodiče rozhodli odjet do Československa. Mohu se jenom domnívat, že to asi bylo z finančních důvodů, ale jejich skutečnou motivaci neznám. Já jsem sem vůbec nechtěla, chtěla jsem zůstat mezi svými kamarády, doma.

Přijela jsem v dubnu a do školy jsem nastoupila až v září a bohužel mě dali o tři třídy níž.

První dva roky to bylo hodně bláznivé. Ten začátek byl hrozný, pustili nás jako do vody a plavte. Měli jsme jenom základy češtiny, jako mám hlad nebo chci jít na záchod. S dětmi jsme se domlouvali rukama,

nohama a díky tomu jsem se naučila komunikovat už po roce, ale rozumět učivu jsem začala až tak po třech letech.

Ve škole, už na druhém stupni, jsem požádala o pomoc paní učitelku češtiny. Ona byla tak ochotná, že jsme vždycky jednou dvakrát do týdne měly sezení – hodinku dvě, podle toho, jak nám to šlo. Tam jsme opakovaly gramatická pravidla a učily jsme se nová slova.

Než jsem nastoupila do kurzu komunitního tlumočení, pomáhala jsem občas, když jsem měla čas, známým, kteří potřebovali něco zařídit na úřadech nebo v nemocnici, u lékaře. Tehdy jsem vůbec nevěděla, že jsou různé způsoby tlumočení, nějaká etická pravidla... V minulosti jsem to taky asi nedělala správně, ale od té doby, co jsem dokončila kurz, se už na to povolání dívám úplně jinak. Vzdělání posune tlumočnicka na úplně jinou úroveň.

Pokud jdu na tlumočení, tak vždy vím, kam jdu, jestli je to škola, Odbor azylové a migrační politiky, lékař... Pokud mám kontakt na klienta, většinou mu předem volám a ptám se, o co se bude jednat. Pak si vyhledávám slovíčka nebo si přečtu článek na toto téma jak v českém jazyce, tak v našem.

Hodně mi daly i semináře rétoriky, protože mě dřív nenapadlo, že když se na tlumočení připravím, tak mluvím lépe, nezadržávám, což je super. Je taky dobré mít kontakt s jinými tlumočnickými, protože si předáváme informace a můžeme se poradit, pokud narazíme na něco, co není běžné.

V rámci své praxe v METĚ jsem tlumočila hlavně ve škole, v nemocnicích a u lékařů, pak na úřadech, na cizinecké policii, na Odboru migrační politiky a taky pro azylové centrum na Ruzyni. Občas též mezi sousedy, přivolali si mě, když byly nějaké konflikty.

V budoucnu chci pokračovat jako tlumočnice. Bohužel zatím není moc práce, a honoráře jsou někdy opravdu směšné. Takže člověk musí vydělávat jinak. Proto mám svou práci a kromě toho spolupracuji s METOU a dalšími neziskovými organizacemi. Snažím se taky překládat. Občas mi volají klienti, takže s nimi chodím do školy, k lékařům, ale už to není tak intenzivní jako v době, kdy jsem to dělala v rámci projektu a bylo to pro klienty zdarma.

Chtěla bych se také nadále vzdělávat v tlumočení. Občas je potřeba nějaký trénink. Čas od času potřebovat s kolegy, protože ti vědí, o co jde, a mohou nás upozornit na něco, co neděláme úplně dobře, poradit nám, co a jak zlepšit...





## Alma Mónica Márquez Bobadilla

Jmenuji se Mónica a jsem z Mexika. Přišla jsem do České republiky, protože jsem se zamilovala. Nejdřív jsem přijela na rok studovat a zjistit, zdali to zafunguje. A fungovalo to, tak jsem ukončila své studium na Karlově univerzitě a potom jsem tu začala žít a hledat práci.

Protože jsem začala komunikovat a rozumět česky docela rychle, tak jsem často pomáhala kamarádům, šla jsem s nimi např. vyřídit živnostenský list

nebo k doktorovi a podobně. Postupně jsem začala chodit na semináře a přednášky o migraci a rozčillovalo mě, že všechno bylo jen v češtině, nic nebylo pro cizince. Časem jsem se začala seznamovat s lidmi, kteří semináře pořádali, procházela jsem si jejich stránky a našla kurz METY pro komunitní tlumočníky. Řekla jsem si, že je to fakt skvělý nápad, a že je to něco přímo pro mě, protože už to stejně v praxi dělám. Předtím jsem to brala tak, že jsem kamarádka a pomáhám známým, ale bylo to z mé strany vždycky trochu „zmatené“. Kurz mě naučil spoustu věcí, hlavně techniky tlumočení, které mi umožnily lépe pomáhat. Postupně byla snazší i komunikace s úředníky, protože jsem už věděla, jak se chovat během tlumočení, kam se postavit, jak působit, kdy si třeba něco poznamenat, abych nezapomněla, co mám říct, jak být v projevu stručnější, abych stále vše neopakovala, ale snažila se sdělit to, co je důležité.

I když španělština existuje ve světě v rozličných „verzích“, s jejím porozuměním nemám problém. Měla jsem štěstí, že většina mých klientů byla z Kuby a postupně jsem se naučila slova, které oni používají místo těch, která bych použila já. Složitý není totiž samotný jazyk, ale kulturní rozdíly. Kuba a Mexiko. Španělsko a Mexiko, Argentina a Mexiko... V tomto smyslu nejsem komunitní tlumočnick, protože pomáhám různým komunitám, nejen té své. Občas je pro mě velmi složité pochopit některé kulturní jevy nebo pocity mých klientů, protože ty rozdíly jsou natolik velké, že je vlastně jedno, jestli jsem Mexičanka nebo Češka. V tomto smyslu je pro mě komunitní tlumočení velmi obohacující a snažím se opravdu využívat své osobní zkušenosti. Často vzpomínám na své pocity, když mi tu nikdo nerozuměl. Snažím se mít víc pochopení, víc empatie. Mým záměrem je, aby se tu mí klienti cítili lépe, aby měli pocit, že se jim alespoň snažím porozumět. A dát jim prostor, aby mi vysvětlili

přesně co, jak a proč je pro ně důležité. Samozřejmě nemůžu říct, že plně rozumím jejich kultuře. Některé kultury jsou bližší té mé, ale není možné rozumět přesně všemu. Vždy se snažím nabídnout alespoň empatický přístup. Kdykoli se mi naskytne možnost, tak si čtu o Kubě a jiných zemích, odkud pochází moji klienti, abych co nejlépe rozuměla různým jevům. Přesto je to pro mne složité. Důležitá je pro mne moje zkušenost, to, že jsem cizinka a vím, které věci můžou být nepochopitelné, komplikovanější nebo dokonce vést ke konfliktům.

Tlumočila jsem u lékaře, v nemocnici, na úřadu práce, na živnostenském úřadu, na finančním úřadu, na Odboru azylové a migrační politiky, na cizinecké policii, na Ministerstvu vnitra, ve škole. Dokonce jsem s jedním pánem, který potřeboval přečíst nájemní smlouvu, navštívila jeho pronajímatele. Nejtěžší pro mě byly situace u lékaře. Ne kvůli jazyku, ale kvůli kulturním rozdílům.

Na počátku to bylo docela těžké na úřadech, ale to se zlepšuje, protože úředníci si začínají zvykat na to, že chodíme s klienty a už nás nevnímají jako klientovy kamarády. Myslím si, že jim vadilo, že tam najednou přichází víc lidí. Pořád se stává, že musím vysvětlovat svou roli. Musím se sama představit, říct, že jsem tlumočnice, a ne kamarádka. Ale časem se situace zlepšuje. Alespoň se už úředníci tolik nelekají, když přicházíme třeba tři místo pouhých dvou – sociálního pracovníka a klienta.

Chci se dál rozvíjet. Teď se snažíme spolu s kolegy založit asociaci nebo spolek komunitních tlumočnicků a interkulturních pracovníků. Chceme si sami zajišťovat práci a hledat další uplatnění a další způsoby, jak vysvětlit, co děláme, proč je naše práce důležitá a kde všude můžeme pomáhat nebo pracovat. A taky si chci udělat kurz interkulturního pracovníka.

Tím, že mám klienty z různých zemí, potřebuji jim nejen tlumočit, ale často i poradit v některých věcech. Rozhodně chci ve své práci pokračovat, i když musím mít další zaměstnání, protože samotným tlumočením se samozřejmě nebudu živit. Stále proto hledám způsob, jak spojit svou další práci s tlumočením nebo s asistencí. Ale baví mě to a myslím si, že je opravdu užitečné, že cizinci to díky nám mají jednodušší a necítí se tak osamělí a ztraceni.



# KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ V PRAXI

Praxe komunitních tlumočnicků je velmi pestrá. Nejčastějším působištěm komunitních tlumočnicků zaměstnaných v rámci projektu *Cizinci jako komunitní tlumočníci* byly školy, kde tlumočili u zápisu, během rodičovských schůzek, během jednání výchovných komisí, u konzultací v pedagogicko-psychologických poradnách či u nostrifikačních zkoušek. To bylo samozřejmě dáno i činností organizace META, která je primárně zaměřena na podporu začleňování cizinců do českého vzdělávacího systému a podporu pedagogů při jejich práci s žáky cizinci.

Služeb tlumočnicků využívaly dále instituce spojené s cizineckou agendou, jako je Správa uprchlických zařízení, Oddělení azylové a migrační politiky či cizinecká policie. V těchto institucích působili tlumočníci jak na základě objednávek klientů, tak i pracovníků příslušných orgánů.

Častými působišti komunitních tlumočnicků byly rovněž nemocnice, lékařské ordinace a celá škála úřadů, např. Úřad práce, zdravotní pojišťovny, živnostenské úřady, ale také banky nebo exekutorské úřady.

Tlumočníci hojně spolupracovali se zaměstnanci METY i jiných neziskových organizací, pro které tlumočili během sociálního nebo právního poradenství a doprovázeli klienty (cizince) v situacích, kdy bylo třeba komunitního tlumočení. V tomto ohledu byla významnou součástí jejich práce asistence při mediacích ve školách a školských zařízeních.

V další části této kapitoly se budeme některým institucím a tlumočnickým situacím věnovat podrobněji, a to na základě příběhů z praxe komunitních tlumočnicků.



## CIZINECKÁ AGENDA

### Odbor azylové a migrační politiky (OAMP)

Co přesně je Odbor azylové a migrační politiky? Je to útvar Ministerstva vnitra, který působí v oblasti mezinárodní ochrany, uprchlictví, vstupu a pobytu cizinců, koncepce integrace cizinců, státního integračního programu a schengenské spolupráce. V praxi to znamená, že se jedná o úřad, kde cizinci řeší pobytové záležitosti, ať žádají o dlouhodobé vízum, povolení k dlouhodobému pobytu (nad 90 dní), prodloužení

povolení k dlouhodobému pobytu, o změnu účelu pobytu, trvalý pobyt či hlásí změny (osobního stavu – sňatek nebo rozvod, jména nebo příjmení, cestovního dokladu, bydliště).

Tlumočení během jednání na OAMP vyžaduje od tlumočnicka nejen interkulturní schopnosti, protože pro úspěšné provedení tlumočnického úkonu je mnohdy nezbytné zohlednění kulturního kontextu, ale také velmi dobrou orientaci v cizinecké legislativě a zvláště v pobytových záležitostech. V souvislosti s tím, že předpisy a postupy, které se jimi řídí, jsou v každé zemi odlišné, je nutné do tlumočení zakomponovat takové informace, aby si ve výsledku každá strana pod stejnými pojmy představovala totéž. Zároveň může být součástí tlumočení přeložení formuláře (technikou tlumočení z listu) a pomoc s jeho vyplněním (těchto druhů tlumočení má komunitní tlumočnick nejvíce), zvláště v případě, kdy se jedná o cizince, jehož jazyk nepoužívá latinku nebo je cizinec negramotný.

Komunitní tlumočnick se na OAMP setkává s dvěma základními situacemi: první je tlumočení u přepážky, druhá tlumočení u pohovoru k udělení trvalého pobytu (tzv. výslechu).

Lidé se obracejí na komunitní tlumočnicky nejen, když neovládají dobře češtinu, ale také proto, že jsou nervózní a rozrušení a mají strach, aby jednání dobře dopadlo. Zvláště emocionálně reagují osoby ze zemí, kde je běžné přesvědčení o tom, že bez známých nebo úplatku není na úřadech možné nic úspěšně vyřídit. Tyto osoby, které nejsou na férové jednání s úřady zvyklé, často nevěří, že je možné bez úplatků čehokoli dosáhnout. Věří naopak tomu, že pokud si zaplatí služby osoby, která „ví, jak to chodí“, pomůže jim to ke kladnému vyřízení žádosti a zároveň se zkrátí čas čekání. Z tohoto důvodu stále mnoho cizinců využívá služeb zprostředkovatelů.

Někteří klienti byli zklamaní tím, že služby komunitních tlumočnicků nejsou dost „komplexní“ a vyžadují účast samotného klienta cizince v celém procesu, čímž se výrazně liší od služeb zprostředkovatelů, kteří vyřizují některé záležitosti za ně, většinou bez jejich přítomnosti. Na rozdíl od nich však úkolem komunitních tlumočnicků není vytváření sítě závislých klientů; tlumočnicki cizincům nenabízí, že jejich situaci vyřídí za ně, „pouze“ jim pomáhají překonávat komunikační a kulturní bariéry.

Mnoho problémů, se kterými se potýkají cizinci na Odboru azylové a migrační politiky, pramení z jejich nedostatečné informovanosti, neznalosti zákonů, úředních postupů a v neposlední řadě také z kulturních rozdílů. Správně provedené komunitní tlumočení do velké míry eliminuje frustrující pocit nepochopení jak na straně klienta cizince, tak i úředníka, a podporuje efektivní a věcnou komunikaci zaměřenou na opravdové řešení problémů.

#### „Lhůta“

*Pan V. z Ruska pracuje v Hradci Králové jako ředitel pobočky ruské firmy. Spolu s manželkou si na OAMP vyřizovali trvalý pobyt a protože nemluví česky, potřebovali mne jako tlumočnicki. Úředník mi sdělil, že na vyřizování dokumentů mají lhůtu až 30 dnů. Během této doby klient zůstává běžně bez pasu, má u sebe jen náhradní doklad a nemůže v té době odcestovat do zahraničí. Když jsem panu V. tuto informaci přetlumočila, byl doslova v šoku, protože jeho práce je spojena s cestováním a vyřizováním různých záležitostí v Rakousku, Německu, Polsku. Vše jsem následně přetlumočila úředníkovi, který byl velmi vstřícný, a když zjistil, že muž potřebuje*

*pas, aby mohl cestovat a pracovat, zkrátit veškeré procedury tak, aby klient zůstal bez dokumentu pouze 4 dny.*

*Důležitým momentem v této na první pohled banální situaci bylo přesné porozumění slovního spojení „až 30 dnů“ a s tím související vědomí, že úředník má možnost lhůtu na vyřízení zkrátit, pokud k tomu dostane pádné zdůvodnění. V tom spočívala důležitá role komunitního tlumočnicka, který byl schopen kromě překladu sdělení klientovi přetlumočit i případný skrytý obsah odvíjející se od jeho zkušeností s procesem při žádosti o trvalý pobyt.*

Komunitní tlumočnicki jsou přizýváni k různým typům pohovorů/řízení na OAMP. Dle zkušeností samotných komunitních tlumočnicků není problém, aby se tlumočnického úkonu ujala osoba nezapsaná v seznamu soudních tlumočnicků, jedná-li se o jiná jednání než je pohovor k udělení trvalého pobytu, např. při jednání o zrušení trvalého pobytu či dokonce vyhoštění.

Mnohá pracoviště Odboru azylové a migrační politiky sice využívají služeb komunitních tlumočnicků u tzv. výslechu, ale neznamená to, že se jedná o běžnou praxi. Naopak, některá pracoviště OAMP osoby, které nejsou v seznamu soudních tlumočnicků, jako tlumočnicky během pohovoru k udělení trvalého pobytu nepřipustí.

Pokud žadatel neovládá češtinu, má v souladu se zákonem právo na tlumočnicka zapsaného v seznamu soudních tlumočnicků. Tohoto tlumočnicka si žadatel obstarává sám na vlastní náklady. Pokud jsou však služby soudního tlumočnicka pro klienta nedostupné, třeba z finančních důvodů, může využít služeb komunitního tlumočnicka. V takovém případě je možné

ustanovit pro projednávaný úkon tlumočnickem osobu, která splňuje odborné předpoklady a podepíše tlumočnický slib.<sup>2</sup>

Tlumočení během pohovorů k udělení trvalého pobytu probíhá technikou konsektivního tlumočení, čili buď po větách, nebo po delších úsecích. Na konci pohovoru je úkolem tlumočnicka také přetlumočit ještě před podepsáním vyhotovený protokol, k čemuž se používá technika tlumočení z listu. U ostatních pohovorů se většinou kombinuje technika „šušotáže“, čili tlumočení šeptem na ucho směrem ke klientovi, a konsektivního tlumočení pro převod klientových odpovědí do češtiny.

### **„Pozor na pravidla silničního provozu!“**

*Oslovil mne jeden pan S. z Ukrajiny, který má v ČR trvalý pobyt, ale dostal dopis o připravovaném možném vyhoštění kvůli porušení pravidel silničního provozu v jiné zemi EU. Byl velmi nepříjemně překvapen a snažil se najít způsob, jak tomu zabránit. Protože neovládal češtinu na dostatečné úrovni, tlumočila jsem jeho jednání na OAMP. Příklad je stále v řešení.*

Často se stává, že cizinci, kteří do ČR přichází a snaží se tady usadit, mají odlišnou zkušenost a jsou zvyklí na jiný způsob jednání s úřady. Cizinec si musí uvědomit, že v ČR některé věci fungují jinak a že toto jejich fungování bude muset do jisté míry přijmout za své, aby se mu dařilo zvládat běžné životní situace. Naopak české prostředí by mělo projevit určitou míru tolerance k cizincově neobratnosti, která vyplývá z neznalosti reálií. Komunitní tlumočnick v takových případech představuje most, který pomáhá spojit dva břehy tím, že už na úrovni tlumočení vysvětluje rozdíly a zabraňuje tak případným komplikacím vzniklým v následku nedorozumění.



## **Správa uprchlických zařízení (SUZ)**

SUZ je rozpočtová organizace MV ČR, která zabezpečuje služby žadatelům o mezinárodní ochranu, azylantům a zajištěným cizincům. Spravuje přijímací střediska, pobytová střediska, integrační azylová střediska i zařízení pro zajištění cizinců. SUZ provozuje rovněž síť center na podporu integrace cizinců v krajských městech.<sup>3</sup>

## **Cizinecká policie (CP)**

Cizinecká policie je další institucí, se kterou přicházejí cizinci do styku. CP je orgánem pro ohlašování místa pobytu na území po příjezdu do České republiky, prodloužení doby pobytu na území na krátkodobé vízum, vydání potvrzení o krátkodobém pobytu a potvrzení o oprávněnosti pobytu na území vyžadovaného matricním úřadem před uzavřením manželství, ověřování pozvání a kontrolu legálnosti pobytu na území.<sup>4</sup>

## **Zařízení pro zajištění cizinců (ZZC)**

Zařízení pro zajištění cizinců (nazývané též „detence“ nebo „záchyt“) slouží primárně k zajištění cizinců, kterým bylo pracovníky cizinecké policie vydáno rozhodnutí o správním vyhoštění a o zajištění. Klientelu tvoří osoby, které se pobytem na území ČR dostaly do rozporu s legislativou. Důraz je kladen zejména na kroky spojené se ztotožněním klientů (ti jsou často bez platných dokladů). Zajištěny mohou být jen osoby ve věku nad 15 let. Vnější ostrahu zajišťuje Policie ČR, vnitřní smluvní bezpečnostní agentura, SUZ zajišťuje ubytování a stravu a celou další škálu služeb (např. zdravotnické služby, sociální poradenství).<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Zdroj: <http://www.mvcr.cz/clanek/obcane-tretich-zemi-prubeh-rizeni-jednaci-jazyk-a-tlumoceni.aspx>

<sup>3</sup> Zdroj: <http://www.suz.cz/pages/6.html>

<sup>4</sup> Zdroj: <http://www.policie.cz/clanek/informace-pro-pobyt-cizincu.aspx>

<sup>5</sup> Zdroj: <http://www.suz.cz/pages/6.html>

## „Vyhoštění“

Odbor Cizinecké policie Plzeňského kraje se obrátil na METU s žádostí o poskytnutí služeb komunitního tlumočení několika rodinám z Čečenska, zadrženým během pobytové kontroly a umístěným v ZZC Bělá – Jezová. Mělo jim být předáno rozhodnutí o povinnosti opustit území ČR společně s rozhodnutím o předání na území příslušného členského státu Evropské unie. Důvodem k zadržení byl neoprávněný vstup a pobyt na území ČR. Rodiny totiž již dříve požádaly v jiném státě Evropské unie o mezinárodní ochranu a pak nelegálně vycestovaly na západ Evropy na doporučení zprostředkovatelů, kteří jim nabídli převoz a zároveň je ujistili, že je to běžná praxe. Byl to podvod a celá rodina se tak dostala do vážných potíží. Všechny tyto informace se tedy dostaly i ke mně, což mi pomohlo se na tlumočení připravit.

Policista z odboru Cizinecké policie Plzeňského kraje se se mnou sešel v Praze, odkud jsme spolu odjeli do Zařízení pro zajištění cizinců, kde probíhalo jednání se zadrženými čečenskými rodinami. Pro zadržené rodiny byla tato situace náročná hned z několika důvodů. Jednak byli zadrženi všichni členové rodin, včetně dětí, a jednak cizinci kvůli neznalosti zákona a jazykové bariéře nevěděli přesně, jakého provinění se dopustili a jaký je za to čeká trest. Tato neznalost kontextu u nich vyvolala strach a nejistotu. Netušili, co se děje, jak se provinili a jaký to bude mít na jejich situaci dopad, zda jim například neodeberou děti nebo zda nebudou deportováni do Čečenska. Během jednání bylo rodinám předloženo rozhodnutí o povinnosti opustit území ČR, ale zároveň jim byla vysvětlena jejich práva a povinnosti včetně

*následků a průběhu opuštění území a návratu do země, ve které původně požádali o mezinárodní ochranu.*

Překlad (přesněji řečeno tlumočení z listu) rozhodnutí o povinnosti opustit území ČR umožnil cizincům porozumět jejich právům a povinnostem během jednání s Policií ČR a poskytl jim jistotu, že byli s podepsovaným dokumentem seznámeni v jazyce, kterému bez problému rozuměli.

Obsah jednání byl komunitní tlumočnicí tlumočen tak, aby byl v první řadě srozumitelný všem zúčastněným, aby se rodiny po jednání nemusely ničeho obávat a aby naopak byly podrobně informovány o tom, co je čeká. Během jednání měl každý možnost položit otázku, která byla zodpovězena a odpověď byla přetlumočena komunitním tlumočnickem (čili s ohledem na to, aby obsah sdělení byl tázajícím přesně pochopen).

Během tohoto tlumočení bylo všem jasné, že tlumočnick je komunikačním mostem, který zachovává neutralitu a nepřiklání se k žádné straně. Je empatický a tlumočí pouze obsah sdělení, ale zároveň vnímá a zohledňuje úroveň porozumění druhé strany zprostředkovaným informacím.



## ŠKOLSTVÍ

### Školy

V posledním desetiletí se struktura migrace do České republiky změnila. Čím dál tím častěji přicházejí celé rodiny a tím pádem se výrazně zvýšil počet cizinců školou povinných. Podíl cizinců na českých školách (MŠ, ZŠ, SŠ) se už několik let stabilně pohybuje kolem 2% všech žáků.

Cílem komunitního tlumočení ve školství je umožnit plnohodnotnou komunikaci zákonných zástupců žáků cizinců se školou tak, aby se co nejvíce přiblížila

úrovni komunikace mezi školou a rodiči, kterým český jazyk nedělá problémy, a jsou zběhlí ve fungování školského systému.

Nutno podotknout, že k mnohým nedorozuměním a neporozuměním v komunikaci mezi školou a rodiči žáka cizince docházelo (a mnohdy ještě dochází) především proto, že školy komunitní tlumočnické nevyužívají, nebo k tlumočení používají samotné žáky cizince.

META, která se primárně zabývá podporou začleňování žáků a studentů cizinců do českého vzdělávacího systému, realizuje od roku 2012 projekty, ve kterých jsou školeni cizinci, kteří následně poskytují pomoc a podporu při vzdělávání dětí cizinců v českých školách (hlavně základních a mateřských). Kromě vzdělávání a působení komunitních tlumočnicků se META aktivně věnuje podpoře využívání asistentů pedagoga na školách jako podpůrného opatření při práci s žáky cizinci (právě v tomto kontextu vhodně pojmenovaných žáci s odlišným mateřským jazykem, jak jsme zmiňovali v úvodu). Díky spolupráci asistenta a tlumočnicka je možné plně uspokojit potřebu úspěšné komunikace rodičů cizinců se školou, resp. vzdělávání dětí cizinců. Náplní práce asistenta pedagoga je pomáhat při integraci dětí s odlišnou kulturní a jazykovou zkušeností do výuky i do školního prostředí, naopak tlumočnick se více zaměřuje na zajištění komunikace rodičů se školou.

Tak jako ve všech ostatních oblastech tlumočení, musí se komunitní tlumočnick pro úspěšné a efektivní tlumočení ve školství perfektně orientovat jak ve vzdělávacím systému ČR, tak také ve vzdělávacím systému v zemi původu klienta, aby mohl v případě nedorozumění vyvolaného sociokulturními rozdíly během tlumočení na tuto okolnost upozornit strany dialogu.

Práce komunitního tlumočnicka i zde často začíná dlouho před setkáním s klientem. Komunitní tlumočnick se totiž věnuje nejen tlumočení, ale také písemným překladům všech potřebných informačních materiálů, které se týkají např. provozu školy, harmonogramu školního roku apod., a i u těchto překladů zohledňuje sociokulturní rozdíly.

Komunitní tlumočnick začíná pracovat s klientem (žákem cizincem, potažmo jeho rodiči) už ve fázi vyplňování formulářů potřebných k přijetí dítěte do školy. Později také tlumočí při schůzkách rodičů žáka cizince a zástupců školy. Na žádost vedení školy písemně překládá veškeré informace pro rodiče a žáky cizince.

#### „Informovaní rodiče“

*METU kontaktovala základní škola, ve které se vzdělávalo kolem čtyřiceti cizinců. Ředitel školy požádal o přeložení Doporučení pro rodiče žáka. Jednalo se o příručku, ve které byl uveden harmonogram školního roku, školní řád a různé informace a rady pro rodiče a žáky. Přeložený materiál pak vedení školy rozeslalo zákonným zástupcům žáků cizinců. Rodiče tak měli možnost dozvědět se o všech podstatných věcech týkajících se školní docházky jejich dětí.*

Komunitní tlumočení ve školství je jednou z oblastí, kde se často zpracovávají důvěrné informace nejen o klientovi samotném, ale i o členech jeho rodiny. Proto je tlumočnick vždy povinen ujistit klienta o tom, že je vázán mlčenlivostí.

#### „Žák v PPP“

*Byla jsem přizvána k tlumočení během schůzky mezi učitelem a rodiči žáka cizince. Třídní učitel pozval rodiče, aby je informoval o možnosti konzultace v Pedagogicko-psychologické poradně (PPP). Je třeba poznamenat, že rodiče žáka pocházeli z Ukrajiny, kde tento poradenský systém chybí. Byli touto situací znepokojeni a chybně se domnívali, že učitel zpochybňuje intelektuální dovednosti jejich dítěte. Samozřejmě tomu tak nebylo. Proto jsem je také informovala, že tyto poradenské služby jsou nedílnou součástí českého školství. Tím se podařilo vyjasnit rodičům situaci a vysvětlit jim, že to není neobvyklé a učitel pouze doporučuje obrátit se na odborníky z důvodu nedostatečných výsledků žáka. Odborníci posoudí, zda se nejedná o grafomotorickou poruchu, která žákovi ztěžuje úspěšné ovládnutí učiva.*

*Později následovalo tlumočení v PPP a opravdu se ukázalo, že dítě má danou poruchu. Vypracoval se individuální vzdělávací plán a žák dosáhl lepších výsledků.*

Komunitní tlumočnick se účastní rodičovských schůzek (může být pozván jak rodiči, tak i třídním učitelem se souhlasem rodičů), školních akcí, tlumočí na 3v1 (individuální konzultace, na kterých jsou přítomni: třídní učitel, zákonní zástupci žáka a žák).

Často jsou zapotřebí i překlady e-mailů, které škola posílá rodičům žáka cizince a samozřejmě také odpovědi rodičů škole. Pro komunikaci bývá účinné i využití programu Skype a tlumočení po telefonu.

Nepřehlédnutelným přínosem pro začleňování žáků cizinců do českých škol a jejich úspěšné vzdělávání je také spolupráce komunitního tlumočnicka a asistenta pedagoga. Často se asistenti pedagoga obrací na komunitní tlumočnicky s prosbou o úpravu otázek v testech pro výuku žáků cizinců, navíc využívají jejich zkušeností s vytvářením glosářů obsahujících pojmy pro jednotlivé předměty.



## NOSTRIFIKACE

Pokud chce cizinec v České republice využít vzdělání či kvalifikaci dosažené v zahraničí, musí požádat o nostrifikaci. Nostrifikace znamená uznání zahraničního vysvědčení nebo diplomu jako rovnocenného s vysvědčením nebo diplomem, který je udělován v ČR. Nejčastěji je nostrifikace vyžadována, pokud chce člověk se zahraničním vzděláním pokračovat v ČR ve vzdělávání nebo nastupuje do zaměstnání a potřebuje přesvědčivě doložit dosažené vzdělání.

Nostrifikace je třeba u dokladů o vzdělání ze všech zemí kromě Slovenské republiky. V případě některých

států je nutné navíc doklad opatřit apostilou<sup>6</sup>, nebo su-perlegalizovat<sup>7</sup>. Pokud někdo od doby vydání vysvěd-čení/diplomu změnil příjmení, musí tuto změnu doložit např. oddacím listem nebo rozsudkem o rozvodu.

Místo, kam se podává žádost o uznání zahraničního vzdělání, se liší dle stupně, který chce cizinec nost-rifikovat. Začněme vzděláním vysokoškolským. Zde je nutné se obrátit přímo na veřejnou vysokou školu, která uskutečňuje obsahově obdobný akreditovaný studijní program. Pokud se jedná o vysokoškolské vzdělání získané v oblasti vojenství, posílá se žádost na Ministerstvo obrany, v případě vzdělání v oblasti bezpečnostních sil pak na Ministerstvo vnitra.

Žádost o nostrifikaci základního a středoškolské-ho vzdělání se podává na školský odbor krajského úřadu, pod který žadatel/ka spadá dle svého bydliště. Pověřený pracovník pak posuzuje, nakolik je si po-dobná skladba předmětů a jejich hodinová dotace na předkládaných dokumentech v porovnání s obdob-ným českým studijním programem. V případě větších rozdílů jsou předepisovány tzv. nostrifikační zkoušky, které se konají na vybrané střední škole.<sup>8</sup>

Tlumočení u nostrifikačních zkoušek klade na tlu-močníka specifické nároky, kterými se tento úkon liší

od běžného tlumočení např. při jednání na úřadě. Za prvé je nutná přesná znalost terminologie a ori-entace v dané látce do té míry, aby byl tlumočník schopen rozeznat a přeložit i chyby a nepřesnosti, za druhé je to poněkud netradiční role, do které si student tlumočníka projektuje a které tlumočník nesmí zcela podlehnout, aby při tlumočnickém aktu neměl tendenci studentovi – byť v dobrém úmyslu – pomáhat, ale aby skutečně překládal jen to, co student řekne, jeho odpovědi neopravoval a aby mu nenapovídal.

Situace je specifická v tom, že studenti cizinci jsou nervózní a nejistí. Asi každý, kdo někdy skládal jakou-koliv zkoušku před komisí, ví, o čem je řeč. A zde je nervozita násobena novým prostředím, neznámým jazykem nebo i tím, že předměty zkoušky si student sám nevybral, ale určil mu je krajský soud a často neodpovídají jeho studijnímu zájmu (např. budoucí psycholožka musela složit zkoušku z matematiky a z chemie). V takové situaci je pochopitelné, že stu-dent nevnímá tlumočníka jen jako tlumočníka, ale že se k němu chová jako ke člověku, který mluví jeho řečí a který mu může pomoci zorientovat se v neznámém prostředí.

Pro studenty je komunitní tlumočník jakýmsi prostřed-níkem mezi nimi a zkoušejícími, jako někdo, kdo se vyzná v dané situaci, kdo už má zkušenosti a může jim poradit. Často se vyptávají: „Co myslíte, jaká je komi-se? Je náročná?“ „Jak to probíhá?“ „Co když něco nebudu vědět?“ „A můžu si vytáhnout jinou otázku?“ Nervozitu trochu mírní vědomí, že před zkušební komisí nebudou předstupovat sami, ale v doprovodu (dospělého) tlumočníka, na kterého se mohou obrátit, když něčemu nebudou rozumět.

V neposlední řadě tu hraje roli i faktor času. Při ústní zkoušce s tlumočením se toho ve vymezeném čase

stihne říct a vyzkoušet méně než bez tlumočení, což může být výhoda, ale i nevýhoda. U písemných testů je pak student vždy znevýhodněn, protože se část určeného času stráví tlumočením zadání.

Abychom postavení komunitního tlumočníka během nostrifikační zkoušky shrnuli: pro studenta cizince se stane důvěrníkem, oporou, utěšitelem, rádcem, ochráncem a prostředníkem mezi ním a učitelem, a to aniž by se do kterékoli z těchto rolí sám stavěl. Jistá nervozita, ovšem vzhledem ke zkušenosti a od-bornosti ne tak viditelná, je i na straně zkoušejících. I druhou stranou je tlumočnickovi podsouvána role jakéhosi studentova opatrovníka, průvodce, zástup-ce, tedy role mnohem širší, než je role pouhého tlumočníka.

Při tlumočení samotné zkoušky si pak tlumočník i přes veškeré výše zmíněné „vedlejší role“ musí uvědomo-vat, že je nestranným profesionálem.

Otázky ke zkoušce si musí komunitní tlumočník pře-dem přeložit, a poté, co si student vytáhne konkrétní otázku, předkládá mu její písemnou podobu, aby ji měl po celou dobu přípravy k dispozici a nebyl odkázán na to, co si stihl zapamatovat z ústní-ho překladu. Studenta je pak možné ponechat o samotě. Pokud však komunitní tlumočník otázku tlumočil ústně, zůstává se studentem, aby mu mohl otázku zopakovat, kdykoliv ten o to požádá. Stejně tak student může požádat tlumočníka o pomoc při vyhledávání v zeměpisném atlase nebo v matema-ticko-fyzikálních tabulkách (které jsou pochopitelné v češtině).

Zajímavá může být situace, kdy student hodlá použít tahák. Součástí zkoušky je samozřejmě poučení o pravidlech, právech a povinnostech, tj. dá se předpokládat, že padne zmínka o zákazu podvádění

a opisování. Nicméně vzhledem ke své roli (toliko tlumočnické) není úkolem ani zodpovědností tlumoč-níka kontrolovat, zda student tyto podmínky během zkoušky dodržuje. Takže má-li student tahák, ať už na papíře či v mobilu, je to jeho věc a věc zkoušejícího, zda to případně odhalí.

Při nostrifikační zkoušce se často stává, že student najednou přestane mluvit, a v tu chvíli je zapotřebí vystoupit z role tlumočníka, upozornit na tento fakt komisi, zeptat se studenta, co se stalo a zároveň zkusit zopakovat otázku jinými slovy. A především identifikovat problém, který může být třeba jazykové-ho nebo dokonce interkulturního charakteru.

### „Ach ta matematika“

*Studentka přišla na nostrifikační zkoušku z matematiky v mém doprovodu. Česky ještě nerozuměla a potřebovala komunitní tlumočnici do/z ruštiny, protože v tomto jazyce odpovídala. Shodou okolností pocházím jak já, tak studentka z Ukrajiny. Přestože jsem tlumočnicí z/do ruštiny, svým mateřským jazykem je ukrajinština a mohu tak tlumočit do obou těchto jazyků.*

*Během samotné zkoušky se studentka z důvodu emocionálního napětí najednou zarazila, uzavřela a spustila hlavu. Po upozornění komise a s jejím souhlasem jsem se zeptala, co se stalo. A v té chvíli se ukázalo, že studentka ukončila SŠ v ukrajinském jazyce a nemohla si vzpomenout na matematický termín v ruštině, přestože doma a na veřejnosti komunikuje jenom v ruském jazyce. Tak jsem vysvětlila komisi situaci a požádala studentku, aby se narovнала, nadechla, nebála se komise, začala mluvit, a v případě, že si nebude*

6 **Apostila** (zjednodušená legalizační doložka) – je vyžadována v případě, že stát, ve kterém byl doklad o vzdělání vydán, přistoupil k Haagské úmluvě o zrušení požadavku ověřování cizích veřejných listin. Seznam států, kterých se tato dohoda týká, je možné nalézt na [www.hcch.net](http://www.hcch.net)

7 **Legalizační doložka** – ověření ministerstvem zahraničních věcí příslušného státu nebo příslušným cizozemským orgánem a příslušným zastupitelským úřadem České republiky, byl-li doklad o vzdělání vydán v zemi, která není signatářem Haagské úmluvy. V případě nejasnosti je třeba se obrátit na Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, odbor vysokých škol, Karmelitská 7, Praha 1 (informace jsou však schopni poskytnout i pracovníci organizace META).

8 Zdroj: <http://www.meta-os.cz/pic/88-nostrifikace.aspx>

*moci vzpomenout na termín v ruštině, ať použije termín ukrajinský. Nakonec studentka úspěšně složila zkoušku.*

Někteří komunitní tlumočníci jsou schopni tlumočit a překládat do více jazyků a někteří jsou i bilingvní, v rámci kurzu *Komunitní tlumočení ve styku s cizinci a menšinami* se ale museli rozhodnout pro jeden, ve kterém složili závěrečnou zkoušku. Ne všichni si pro zkoušku vybrali rodnou řeč, resp. museli se rozhodnout pro jednu ze svých rodných řečí.

Výše uvedený příklad ukazuje, že přes to, že oficiální zkoušku udělali jen pro jeden z jazyků jsou schopni nabízet své služby ve více jazycích.



## Jedličkův ústav

Jedličkův ústav je zařízení, které poskytuje dětem a mládeži s tělesným postižením vzdělání, rehabilitaci a sociální služby. Tato instituce se od svého založení v roce 1913 snaží o komplexní rozvoj dovedností, využití tvůrčího potenciálu a zlepšení kvality života lidí s handicapem. Jejím posláním je připravit lidi s vrozenou vadou a lidi s postižením vzniklým úrazem na běžný život, naučit je hospodařit s tím, co mají, a pomoci jim se začlenit do společnosti. Snaží se také působit na majoritní společnost, aby přijala osoby se specifickými potřebami. V rámci ústavu najdeme mateřskou, základní a střední školu a nejen to – je zde i zdravotní pracoviště, domov mládeže, speciální pedagogické centrum a rekreační zařízení.

Jedličkův ústav poskytuje služby pro žáky a studenty, kteří potřebují nejen rehabilitaci ve speciálních zařízeních, ale i vzdělání. Mládeži se specifickými potřebami poskytuje v souvislosti s jejich tělesným postižením také odbornou ambulanci či krátkodobou pomoc. Kromě toho pomáhá rodičům tělesně postižených dětí a jejich učitelům v běžných školách. Služeb ústavu využívají také cizinci, kteří dlouhodobě nebo trvale žijí v České republice. Proto využívají zaměstnanci Jedličkova ústavu služby komunitních tlumočnicků ke zkvalitnění komunikace s klienty cizinci.

V takových případech specializovaní pracovníci díky tlumočení často zjistí, že mnohé, občas dokonce zásadní věci o svém malém klientovi nevěděli, protože rodiče kvůli jazykové bariéře nebyli schopni tyto informace odborníkům předat. Zároveň kvůli stejné bariéře neměli rodiče možnost dostatečně pochopit všechny důležité informace týkající se zdravotního stavu jejich dítěte.

Velkou roli zde hrají kulturní specifika. Například mnozí rodiče vietnamské národnosti se stydí za to, že mají postižené dítě a proto na veškerá vyšetření dítěte u lékaře, a to včetně návštěv v Jedličkově ústavu, chodí výhradně sami nebo s osobou, které absolutně důvěřují, která ovšem nemusí být natolik jazykově zbláhá, aby správně přetlumočila celé jednání. Bez kvalitního tlumočení však bohužel není možné ani správné určení diagnózy, ani následné předání informací ohledně postupu v rámci léčby nebo terapie.

### „Usnadnění péče“

*Zaměstnanci Jedličkova ústavu si domluvili schůzku se zástupcem základní školy, během které se probíralo přihlášení postiženého dítěte vietnamské národnosti do školy. Jelikož rodiče dítěte, kteří byli samozřejmě na schůzce přítomni, češtinu příliš neovládají, obrátili se zástupci ústavu na mne, jako na komunitní tlumočnicka, s prosbou o tlumočení. Během této schůzky tak mohli zástupci školy i Jedličkova ústavu zjistit o dítěti mnoho nových informací. Podařilo se dokonce zařídit vstupní prohlídku dítěte, které bylo v péči ústavu už několik let, ale vzhledem k nemožnosti dorozumění k řádné vstupní prohlídce nikdy nedošlo. Tlumočené vyšetření přineslo mnoho dalších poznatků ohledně rodinné anamnézy a s rodiči se podařilo probat i další možné postupy a metody péče o pacienta.*

Vzhledem k obavám klientů je velmi důležité, aby tlumočnick, který u takovýchto případů pomáhá, byl nejen profesionálem, ale také, aby byl pro rodiče dítěte plně důvěryhodný, protože jenom v takovém případě se podaří získat kvalitní anamnézu, která je základem pro stanovení dalších léčebných postupů.





## ZDRAVOTNICTVÍ

Kontakt s nemocničním prostředím vyvolává v každém člověku pocit nejistoty, spojený se strachem o zdraví vlastní nebo blízkých. Pokud se však jedná o cizince, který nerozumí česky a neví, jak to v českém zdravotnictví „chodí“, není divu, že v něm návštěva nemocnice vyvolává silný stres. Vzhledem k tomu, že se jedná o pacientovo zdraví a někdy dokonce i život, a v celém procesu hraje nezanedbatelnou roli anamnéza, je nutné, aby pacienta, který neovládá češtinu na dostatečné úrovni, doprovázel tlumočník. Nejlepším tlumočnickem pro tento typ tlumočení je komunitní tlumočník, čili osoba, která umí přeložit nejen obsah sdělení, ale také rozumí kulturním rozdíly, a to

jak na úrovni postupů, tak i v rovině kulturních tabu spojených s přístupem k tělu apod. V případě, kdy se jedná o pacienty z jiných kultur, je taková pomoc pro lékaře neocenitelná, neboť dobrý komunitní tlumočník rovnou upozorňuje na možné překážky kulturního rázu, které by mohly vést k chybné diagnóze a tím i ke špatné léčbě. Zároveň komunitní tlumočník komunikuje takovým způsobem, aby sdělení lékaře nejen přetlumočil do jazyka, který pacient ovládá, ale také přizpůsobil formu tohoto sdělení pacientovým znalostem. Ten díky tomu porozumí své diagnóze a nebude muset navštěvovat další lékaře s tím, že neví, co mu vlastně je. Komunitní tlumočník zná kulturní tabu, je schopen na ně upozornit lékaře a citlivě s nimi zacházet během jednání s klientem. V nemocničním prostředí se obzvlášť často dostávají tyto nepsané a přitom velmi zásadní kulturní prvky na povrch a jejich neznalost může vést k mnoha komplikacím. Lidské tělo a možné způsoby zacházení s ním od narození až do smrti totiž patří k velmi tabuizovaným tématům. I když se z hlediska lékaře může jednat o pověry, je vzhledem k jejich významu pro pacienta nutné citlivě zacházet, alespoň v rámci možností.

### „Poporodní zvyky“

*Byla jsem přivolána na poporodní sál v nemocnici, abych přetlumočila čerstvé mamince původem z Mongolska, že nutnou součástí poporodní hygieny rodičky je podle českých nemocničních standardů sprcha. Tlumočení ode mne vyžadovalo mnoho empatie a znalost praktik, neboť podle mongolských zvyků si žena po porodu uváže na hlavě šátek a několik hodin jen leží v klidu a odpočívá. Velmi rozšířené je totiž přesvědčení o tom, že sprchování ihned po porodu může způsobit ztrátu mateřského mléka, bolesti kloubů*

*a další zdravotní komplikace. Kromě tlumočení informací od zdravotnického personálu jsem musela mladým maminkám vysvětlit, že jim sprcha nejen neuškodí, ale naopak prospěje jejich zdraví a budou se cítit lépe.*

Jaké znalosti by tedy měl mít komunitní tlumočník, aby mohl úspěšně zprostředkovat komunikaci mezi zdravotnickým personálem a pacientem cizincem tak, aby mu byla zajištěna kvalitní péče?

Především by měl být obeznámen alespoň se základní terminologií z oblasti medicíny, aby mohl co nejpřesněji přeložit pacientovu anamnézu. Také by neměl mít problém se zeptat, pokud něčemu ze sdělení lékaře nebude rozumět. Pokud totiž tlumočník něčemu neporozumí, nebude schopen tuto informaci přeložit klientovi a tak nebude schopen splnit svůj úkol.

Kromě terminologie by se měl komunitní tlumočník, který se chce specializovat na zdravotnické prostředí, dobře orientovat v právech pacienta, mít přehled o povinnostech pacienta během lékařského vyšetření nebo pobytu v nemocnici, znát základní strukturu nemocnice i standardní postupy u běžných vyšetření. Navíc by se měl orientovat v typech zdravotních pojištění a v základních dokumentech, které nemocnice používají, jako je třeba souhlas s operačním zákrokem apod. U těchto dokumentů by komunitní tlumočník neměl mít problém s jejich přetlumočením pacientovi, aby ten byl informován o všech postupech, mohl se pro ně vědomě rozhodnout a neměl pocit, že se cokoliv odehrává bez jeho svolení nebo dokonce proti jeho vůli.

### „Vrozená vada“

*Byla jsem přítomna tlumočení v nemocnici, kde zdravotnický personál komunikoval s mladým mongolským párem, kterému se narodilo dítě, ale krátce po porodu zemřelo. Mladí rodiče byli v šoku a nesouhlasili s pitvou, i když je v takových případech zákonnou povinností. Svůj nesouhlas zdůvodňovali náboženským přesvědčením. Zdravotnický personál se jim snažil vysvětlit, proč je pitva dítěte důležitá. Manželé nakonec po dlouhých vyjednáváních a konzultacích s rodinou v Mongolsku pitvu připustili. Ta odhalila vrozenou vadu dítěte, která poukazovala na zdravotní problém rodičů. Těm byla doporučena léčba, kterou podstoupili a v současné době mají již dva zdravé potomky.*

Při tlumočení ve zdravotnických zařízeních je velmi důležité, aby pacient komunitnímu tlumočnickovi důvěřoval a neměl obavy před ním mluvit o svých zdravotních potížích. Vzhledem k tomu, že se nezřídká jedná o příběhy až dramatického rázu, je nutné, aby byl tlumočník odolný vůči stresu a zároveň pacientovi trpělivě naslouchal. Na druhou stranu musí tlumočník v otázkách, týkajících se zdravotního stavu pacienta, zachovat naprostou neutralitu, protože klient, který česky nerozumí, ho může vnímat jako člena zdravotnického personálu, a jeho výroky tak mohou mít pro klienta váhu lékařského doporučení. Neznačená to však, že komunitní tlumočník nemůže s klientem mluvit mimo vyšetření. Naopak, alespoň krátký rozhovor před vyšetřením nebo lékařskou konzultací dovolí tlumočnickovi zjistit, jestli je pacient hodně nervózní nebo se bojí. Každý totiž reaguje jinak ve chvíli, kdy se jedná o jeho zdraví a zároveň se ocitá v místě, které se řídí nepochopitelnými pravidly a kde se navíc mluví cizí řečí.

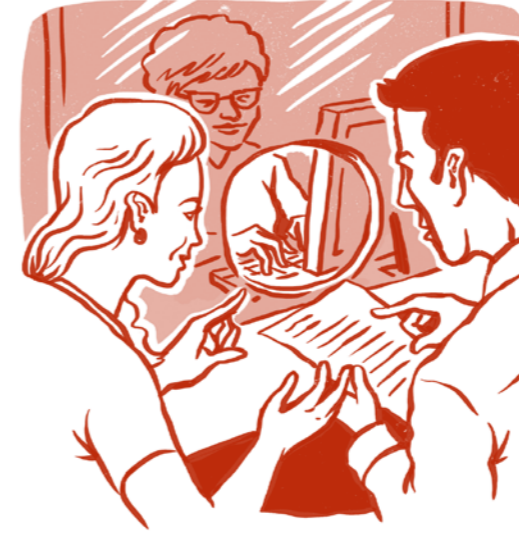
Pro komunitní tlumočnický je zdravotnické prostředí nejtěžší oblastí, náročnou nejen terminologicky, ale hlavně psychicky, která vyžaduje rozvinuté interkulturní citění. Stává se, že se klient musí v přítomnosti tlumočnicka během zdravotní prohlídky svléknout. Během vyšetření musí tlumočnick tlumočit pokyny lékaře, a nemůže se v této době vzdát. Obvykle se v takové situaci pacient potřebuje ujistit, že se jedná o standardní a běžný zdravotnický postup, a je úkolem komunitního tlumočnicka to pacientovi vysvětlit.

Na druhou stranu je v některých případech úkolem tlumočnicka naopak vysvětlit zdravotníkovi chování pacienta, aby neměl zkreslenou představu o jeho reakcích.

### „Strach“

*Tlumočila jsem v lékařské ordinaci. Klient měl ale takový strach z prohlídky a lékařských procedur, že začal plakat a poté i omdlel. Doktorka nechápala, co se děje. Požádala jsem ji, aby byla trpělivá a zacházela s ním opatrně, protože ze své země původu není zvyklý na kontakt s lékařem. K tomu se totiž dostávají až velmi těžce nemocní pacienti a proto je pán tak neklidný. Bylo mi jasné, že v ČR není běžné, aby muži takto projevovali svůj strach a pocity. Nakonec se klient přece jen uklidnil, a to i díky změněnému přístupu paní doktorky.*

Tlumočení ve zdravotnictví vyžaduje od komunitních tlumočnicků komplexní přípravu, psychickou odolnost, empatii a interkulturní citlivost. Bez kterékoli z těchto vlastností bude výkon jejich povolání v tomto prostředí buď extrémně obtížný a náročný, nebo neefektivní. Zároveň je také důležité školit v rámci možností lékaře v otázce zacházení s pacienty z odlišných kulturních prostředí a upozorňovat je na často odlišné představy o standardech zdravotní péče. V neposlední řadě je také nezbytné zvyšovat vnímavost zdravotnického personálu vůči kulturním odlišnostem, protože to, co pro nás je běžné, může být pro cizince porušením nějakého tabu. Proto je velmi dobré, když vedle zdravotníka stojí komunitní tlumočnick, který zdárně proplová meandry kulturních rozdílů a odbourává vzájemné předsudky, čímž výrazně přispívá k lepší péči o pacientovo zdraví.



## ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY A ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ PRO CIZINCE

Občané třetích zemí, kteří do ČR jedou za prací, jsou většinou zdraví a mladí lidé, kteří nemají ani tušení, jak zdravotní pojištění v ČR funguje. Když se proto po příjezdu setkají s touto otázkou, nevědí si rady a snaží se tomu nějak vyhnout. Kupují si například levné cestovní pojištění ve své zemi, které zde není uznáno a hned po překročení hranic si musí zaplatit zdravotní pojištění v České republice.

V ČR existují dva typy zdravotního pojištění pro cizince – veřejné a komerční. Do systému veřejného zdravotního pojištění spadají následující kategorie cizinců:

- cizinci s povoleným trvalým pobytem;
- cizinci – zaměstnanci firmy, která má sídlo v ČR (nebo zaměstnavatel má v ČR trvalý pobyt);
- občané členských států EU a jejich rodinní příslušníci bez ohledu na to, jaké mají povolení k pobytu;
- další vybrané skupiny (např. žadatelé o mezinárodní ochranu, azylanti).

Je všeobecně známo, že veřejné zdravotní pojištění je výhodnější, neboť pokrývá zdravotní péči ve větší šíři. Pokud se jedná o komerční zdravotní pojišťovny, své služby cizincům poskytují Pojišťovna VZP a.s., UNIQA pojišťovna, a.s., MAXIMA pojišťovna, a.s., SLAVIA a.s. a ERGO pojišťovna. Konkurence není sice malá, ale přesto nejsou smlouvy, které cizinci s pojišťovnami uzavírají, pro ně výhodné. Nic jiného jim ovšem nezbyvá, protože na celou dobu svého předpokládaného pobytu musí uhradit komplexní zdravotní pojištění nebo minimálně základní pojištění.

Komerční zdravotní pojištění je určeno pro následující kategorie cizinců:

- osoby samostatně výdělečně činné;
- rodinné příslušníky zaměstnanců, kteří nejsou ekonomicky činní;
- zahraniční studenty.

Cizinců, pobývajících v zemi, se týkají dva typy komerčního pojištění – pojištění nutné a neodkladné zdravotní péče (cestovní pojištění) a komplexní zdravotní pojištění.

Cizinci, kteří žádali na zastupitelském úřadě o dlouhodobé vízum nebo o povolení k dlouhodobému pobytu, jsou povinni uzavřít na dobu svého pobytu v ČR komerční zdravotní pojištění kryjící náklady nutné a neodkladné zdravotní péče. Tím se vytváří prostor pro zdravotní pojišťovny, které mohou do pojistné smlouvy uvést pro klienty nevýhodné podmínky. Následkem toho se cizinec ve chvíli, kdy se vyskytne pojistná událost, dozvídá, že vlastně skoro na nic nemá nárok a všechno si musí hradit sám.

### „Zlomený prst“

*Paní E. si zranila prst na levé ruce a nahlásila to pojišťovně, u které si úrazové pojištění sjednala. Veškerou péči si musela zaplatit sama, včetně nákladů na vyšetření (první pomoc, rentgen, další kontroly, obvazy a léky). Když si po propuštění náklady spočítala, zjistila, že se jedná o poměrně vysokou částku, a poslala veškeré doklady, potvrzující pojistnou událost, pojišťovně, u které smlouvu uzavřela. Jaké bylo její zklamání, když na účet obdržela jen malou část nákladů. Během jednání, kam jsem byla přizvána jako tlumočnice, jí bylo vysvětleno, že na víc nemá nárok. Jak jsem později zjistila, při podpisu smlouvy si paní E. nepřečetla důkladně její znění, kterému příliš nerozuměla.*

Proč tedy cizinci uzavírají nevýhodné pojistné smlouvy? Pro prodloužení platnosti povolení k pobytu na území České republiky a při podání žádosti o povolení k trvalému pobytu je třeba předložit české komplexní zdravotní pojištění s pojistným krytím 1.500.000,- Kč (60.000,- eur).

Mnoho klientů, kteří jsou v ČR dlouho a dokonce získali trvalý pobyt, neovládá češtinu natolik, aby mohli komunikovat s úřady – včetně zdravotních pojišťoven. Proto se množství cizinců obrací na své známé nebo na zprostředkovatele, kteří takové záležitosti vyřizují, ale požadují za to vysoké částky.

Pokud cizinec přichází k lékaři, první otázky se týkají zdravotního pojištění. Proto je důležité, aby u uzavírání pojistné smlouvy tlumočila osoba, která do tlumočení dokáže zakomponovat informace o rozdílech mezi základním a komplexním pojištěním. Ne vždy je na

to dostatek času, proto by na to měl být komunitní tlumočnick připraven a vědět, co je podstatné, jako např. doba uzavření pojištění, vrácení peněz v případě pozitivního rozhodnutí o trvalém pobytu a také hrazení služeb, které pojišťovna nabízí.

Sami cizinci jsou často zvyklí na zprostředkovatele a vnímají tlumočnicka jako určitého „asistenta“. Stává se to při tlumočení občanům ze zemí bývalého Sovětského svazu, a proto je nutné jim už na počátku vysvětlit, jaká je úloha komunitního tlumočnicka a co přesně může pro své klienty udělat.

Zároveň je také důležité, aby se tlumočnick orientoval v systému zdravotního pojištění v zemi, ze které pochází klient a mohl případně vysvětlit rozdíly, čímž se předejde nedorozuměním. Např. při tlumočení na VZP je nutné úředníkovi vysvětlit, že na Ukrajině neexistuje zdravotní pojištění ve stejné podobě, jako je tomu v ČR, a že klient s trvalým pobytem v ČR, který delší dobu pobýval na Ukrajině a musí poté předložit potvrzení o pojištění z Ukrajiny, bude nucen si toto pojištění koupit – a to přesto, že ho nikdy nevyužije a jen tím podpoří rozvoj stínových struktur.

### „Vrácení peněz“

*Tlumočila jsem u sjednání komerčního zdravotního pojištění pro studentku z Ukrajiny, která velmi toužila dostat se na českou vysokou školu. Bohužel nedostala vízum a poprosila, abych jí pomohla v jednání ohledně vrácení peněz. Jednalo se o docela vysokou částku. Pomohla jsem klientce sestavit dopis v češtině a za dva měsíce se peníze vrátily na její účet.*

Speciální kategorií jsou cizinci ze třetích zemí, kteří přijíždí do České republiky v důchodovém věku. Bohužel stát na pojištění cizinců ve vysokém věku nepřispívá, a proto musí tito cizinci uzavřít smlouvu s komerční pojišťovnou a uhradit na určité období komerční zdravotní pojištění. Pro kategorii cizinců nad 70 let je vždy velmi problematické zdravotní pojištění zařídit. Toto pojištění je velmi drahé, částky se pohybují do 4 až 5 tisíc korun měsíčně.

V případě zdravotních pojišťoven dává dobře provedené komunitní tlumočení klientovi jistotu, že opravdu rozumí tomu, co podepisuje, může předcházet mnoha nedorozuměním a ušetřit cizincům mnoho problémů v budoucnu.



## ROLE PŘEKLADŮ V KOMUNITNÍM TLUMOČENÍ

Nedílnou součástí komunitního tlumočení jsou i překlady textů pro skupiny migrantů, které se jazykově a kulturně liší od majoritní společnosti. Neznanost jazyka hostitelské země je hlavní komunikační bariérou a překlad materiálů do jazyků cizinců pak jedním z řešení tohoto komunikačního problému.

Komunitní tlumočnick, který se věnuje také překladům, je mezikulturním a jazykovým prostředníkem – zodpovídá za obsah překládaného textu, ale zároveň zohledňuje jazykové a kulturní prvky tak, aby překlad zprostředkoval text z hlediska porozumění co nejpřesněji.

### Texty se ve většině případů překládají pro:

- orgány samosprávy zodpovědné za zdravotní péči či za sociálně-právní, vzdělávací nebo migrační politiku;
- instituce, jejichž klienty jsou cizinci;
- nevládní organizace, odbory a sdružení komunit migrantů;
- samotné migranty.

### Jaké texty se například překládají?

- úřední dokumenty: formuláře, usnesení, rozhodnutí, vysvědčení, smlouvy...
- informace o zákonech a nařízeních
- informace o službách: brožury, katalogy, letáky, články...
- administrativní texty: školní řády, dopisy, pozvánky...

### Příklady:

- Pro pražskou mateřskou školu Mezi Domy byly přeloženy dokumenty týkající se přijímání dětí do školky, organizace školního roku, organizace dne, školní řád atd. Znamenalo to výrazný posun v komunikaci školky s rodiči, protože ti tak mohli získat veškeré potřebné informace o zapsání dítěte do školky (včetně návodu, jak vyplnit přihlášku), provozu školky a pobytu dětí v ní. Mnoho věcí, které se českým rodičům zdají automatické a banální, jako například přihlášení dítěte ke školnímu stravování, jsou pro cizince neznámé a spolupráce vedení školky s komunitními tlumočníky tak pomohla k rodičům dětí cizinců dostat potřebné informace.
- Plzeňská organizace Tady a Teď, o.p.s. vydala praktickou brožuru *Už vím jak! Aneb jak se vyznat v českém vzdělávacím systému*, která byla přeložena do ruštiny a ukrajinštiny. Jak vyplývá z názvu, publikace má pomoci k lepší orientaci cizinců v systému českých škol a dalších vzdělávacích institucí. Informuje o všech možnostech vzdělávání, mateřskou školou počínaje a vysokou školou konče. Upozorňuje na termíny a formality během podávání přihlášek, uvádí potřebné kontakty a odkazy na webové stránky. Zároveň cizince informuje o možnostech volnočasových aktivit.
- Pro Občanskou poradnu sdružení Respondeo byla do ruštiny, ukrajinštiny, vietnamštiny a angličtiny přeložena brožura *Krok za krokem domácím násilím*. Publikace má cizincům umožnit zhodnotit vlastní situaci a zorientovat se v ní, odhalit případné známky násilí v rodině nebo ve svém okolí a zároveň poskytuje potřebné kontakty na odborníky, kteří pomáhají tyto situace řešit.
- Organizace Podané ruce, o.p.s požádala o překlad informačních letáků pro drogově závislé a jejich blízké, které podrobně charakterizují jednotlivé drogy a jejich účinky a upozorňují na všechna rizika s nimi spojená. Letáky mají nejen informační charakter, ale pomáhají blízkým drogově závislého člověka tuto závislost rozpoznat, upozorňují na situace, které mohou nastat, a obsahují kontakt na příslušné instituce, které poskytují pomoc.
- Předseda Česko-vietnamské společnosti požádal o překlad zprávy od Státního zdravotnického ústavu obsahující informace o prevenci dětské úmrtnosti. Uváděl, že Vietnamky nejsou očkovány proti zarděnkám a proto, onemocní-li v době těhotenství, jejich nenarozené děti zbytečně umírají. Zpráva byla následně publikována jako článek v novinách, která Česko-vietnamská společnost vydává pro vietnamskou komunitu v ČR.



# NĚKOLIK DOBRÝCH RAD, JAK ÚSPĚŠNĚ PRACOVAT S TLUMOČNÍKEM

Pokud se setkáme s cizincem, který neovládá český jazyk, a i přes naše větší či menší jazykové znalosti nenajdeme s tímto člověkem společnou řeč a jednat s ním chceme, či dokonce musíme, nastává příležitost pro tlumočníka.

Většina z nás má jen malé nebo vůbec žádné zkušenosti s jednáními za účasti tlumočníka. Neznamená to však, že se to v budoucnosti nemůže změnit. Je proto dobré se předem na tuto skutečnost připravit, aby byla případná budoucí spolupráce bezproblémová a oboustranně přínosná. Pro snadnější orientaci si dovoluujeme v několika bodech shrnout rady, které nám k tomu pomohou. Inspirací k jejich vzniku byly na jedné straně situace, do kterých se dostávali komunitní tlumočníci působící v organizaci META, na straně druhé pak přehledná a stručná

doporučení, které na svých webových stránkách zveřejnila britská organizace Praxis, která už řadu let poskytuje veřejnosti služby profesionálních komunitních tlumočnicků.

Budeme velmi rádi, pokud vám tato doporučení pomohou v jednání s cizinci, která se konají za účasti tlumočnicků. Pokud se budete řídit následujícími radami, můžeme vám zaručit, že to vaší spolupráci s tlumočnickými nejen zefektivní, ale i zpříjemní.

A ještě malé upozornění – v textu se objevuje termín klient, ale v závislosti na vašich zkušenostech se může jednat o pacienta, rodiče žáka či rodiče studenta, souseda nebo zkrátka o jakoukoli osobu, se kterou budete jednat.

Předtím, než si tlumočnicka objednáte, se dobře zamyslete, **jaký typ tlumočení vlastně potřebujete** – pokud se jedná o návštěvu lékaře nebo tlumočení na rodičovské schůzce, bude nejlepší volbou komunitní tlumočnick, stejně jako v případě návštěvy na Oddělení azylové a migrační politiky nebo u právního poradenství týkajícího se pobytových záležitostí. Je však důležité předem zjistit, zda daná situace nevyžaduje soudní tlumočení, jako je tomu např. u zkoušek na řídičský průkaz.

Než si tlumočnicka objednáte, je dobré si ověřit, jaké má **kvalifikace** a jestli jeho vzdělání zahrnuje také obor komunitního tlumočení. Bohužel prozatím mluvíme o profesi, která není regulována zákonem, a proto neexistují kritéria pro ty, kteří se za komunitní tlumočnicky vydávají. Neznamena to však, že neexistuje způsob ověření kvality tlumočnickovy kvalifikace. Pokud se chcete dozvědět, jaké by měl mít komunitní tlumočnick vzdělání, znalosti a vlastnosti, podívejte se do kapitoly Kdo je vlastně komunitní tlumočnick?, kde jsou tyto profesní požadavky podrobně popsány.

Pokud tlumočnicka neobjednáte vy, ale zajišťuje ho váš klient, trvejte na tom, aby šlo o **profesionálního komunitního tlumočnicka**, a ne člena rodiny nebo známého, který mluví daným jazykem. Komunitní tlumočnick ovládá totiž nejen řeč, ale je také schopen během tlumočení zohlednit kulturní prvky a předejít tak mnoha nedorozuměním. Navíc profesionální komunitní tlumočnick dokáže zachovat neutralitu a je vázán mlčenlivostí, a proto u něj i ty nejdůvěrnější a nejcitlivější informace budou v bezpečí.

S dostatečným předstihem, a ideálně přímo při zadávání zakázky, **informujte** komunitního tlumočnicka co nejpodrobněji **o tématu jednání**, a pokud je to možné, předejte mu materiály, které mu umožní co nejdůkladnější přípravu na tlumočení.

Pokud se připravujete na rozhovor, který bude tlumočen, už při jeho plánování **připočítejte čas nezbytný na tlumočení**. Pokud standardní pohovor a vyšetření trvá 20 minut, vezměte v úvahu, že v tomto případě zazní každá vaše i klientova věta dvakrát.

Informujte včas tlumočnicka, **jak dlouhý tlumočený rozhovor bude**, a dodržte stanovenou dobu. Běžně se stává, že tlumočnick má na tentýž den domluveno více tlumočení a všude se očekává, že se dostaví včas.

Jedním z nejdůležitějších kritérií u objednávání tlumočení je uvedení tlumočeného **jazyka**. Pokud však máte k dispozici i další informace, jako je **země původu klienta** a případně **nářečí**, kterým hovoří, rozhodně je tlumočnickovi poskytněte, neboť mohou mít zásadní význam.

Zvažte, zda není v situaci, která bude tlumočena, vhodné či dokonce nutné, aby byl tlumočnick **stejněho pohlaví** jako klient.

Budte si **vědomi** možných politických, náboženských nebo kulturních **rozdílů**.

Zvažte, zda **významný věkový rozdíl** mezi tlumočnickem a klientem nemůže způsobit nepohodlí jedné nebo oběma stranám. Pamatujte na to, že odlišné kultury mají svá tabu, tykající se např. tělesnosti či určitých typů nemocí. Není výjimkou, že tabu omezují komunikační možnosti na genderové nebo mezigenerační úrovni.

Zvažte, zda nemůže v případě daného klienta a daného tlumočnicka dojít ke **střetu zájmu**. Máte-li odůvodněné obavy, že by k něčemu takovému mohlo dojít, kontaktujte tlumočnicka a zkuste předem tyto obavy rozptýlit. Pokud by to nestačilo, pokuste se raději najít jiného tlumočnicka.

Předem informujte tlumočnicka o **povaze rozhovoru**. Něco jiného je tlumočit u rodičovské schůzky, a něco zcela jiného pak tlumočit během pohovoru k udělení trvalého pobytu na pracovištích OAMP.

Na začátku spolupráce s komunitním tlumočnickem se představte, jasně definujte, **jakou instituci nebo organizaci zastupujete** a upřesněte roli, kterou hrajete v průběhu jednání.

Budte si vědomi vlivu, jaký může mít **zasedací pořádek** během tlumočeného jednání. Pokud reprezentujete instituci a tlumočnick bude sedět vedle vás, bude klient bez ohledu na to, jak je tomu ve skutečnosti, vnímat tlumočnicka jako zástupce instituce. V důsledku pak je možné, že klient nebude tlumočnickovi důvěřovat, což může průběh jednání významně ovlivnit. Bohužel neexistuje žádný ideální a univerzální zasedací pořádek, nejvhodnější ale je, aby tlumočnick seděl stranou jak od tazatele, tak od klienta. Měl by si také od obou udržovat odstup.

**Budte trpěliví**. Tlumočený rozhovor sice není příliš svižný, ale vezměte v úvahu, že klient, se kterým jednáte, to vnímá stejně a pomalé tempo rozhovoru ho možná frustruje podobně jako vás.

Během jednání se snažte **mluvit přímo ke klientovi**. Nejednáte přece s tlumočnickem, a proto je velmi důležité, aby váš klient cítil, že vedete dialog přímo s ním. Pamatujte, tlumočnick pouze tlumočí klientova slova, není však jeho advokátem nebo zástupcem.

Udržujte s klientem oční kontakt. Emoce jako strach, zlost či zděšení jsou univerzální a pokud svému klientovi věnujete během jednání dostatečnou pozornost, neměly by vám uniknout.

Respektujte **nezávislost a nestrannost tlumočnicka**, neboť se jedná o základní principy jeho práce.

Prosby o to, aby posoudil, zda klient mluví pravdu nebo lže, nejsou vhodné.

**Mluvte jasně**, nekomplikujte zbytečně svůj slovní projev.

Dělejte dostatečně často **pauzy pro tlumočnicka** a v případě, že to bude třeba, dovolte tlumočnickovi, aby vás přerušil.

Věnujte **zvláštní pozornost vysvětlení všech postupů, předpisů a zdůvodnění**, proč musíte položit citlivé nebo důvěrné otázky.

Během jednání se průběžně **ujišťujte, zda jsou veškeré informace a instrukce klientovi jasné**. A nezapomeňte si to ověřit také na konci jednání.

**Nevyvíjejte tlak na tlumočnicka**. Je to profesionál, který ví, co patří k jeho povinnostem.

Pokud to situace umožní, měl by u jednání ohledně konkrétní záležitosti tlumočit vždy stejný tlumočnick.

Podepište tlumočnickovi **potvrzení o poskytnuté službě**, pokud vás o ně požádá. Obvykle se jedná o potvrzení pro zaměstnavatele, který na jeho základě proplácí tlumočnickovi mzdu.

Máte-li takovou možnost, poskytněte tlumočnickovi a zároveň také zastřešující organizaci co nejpodrobnější **zpětnou vazbu** ohledně služby, které jste využili. Důležitá jsou poděkování a pochvaly, stejně tak jako poukázání na nedostatky a návrhy postupů, které by mohly vest ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Ve vlastním zájmu si poznamenávejte informace ohledně **jazykových potřeb klientů**. Do budoucna

budete vědět, pro kterého klienta je nutné objednat tlumočnické služby.

Uložte si **kontakty na vzdělané a certifikované komunitní tlumočníky** a na **organizace**, které tyto služby poskytují. Pro snadnější orientaci je možné použít seznam tlumočnicků zveřejněný na [www.meta-ops.cz](http://www.meta-ops.cz)

Zajistěte, aby se všichni spolupracovníci seznámili s **principy práce s tlumočníky** a měli dostatečné povědomí o tom, že pro plnohodnotnou komunikaci s cizojazyčným klientem je nezbytné využít služeb profesionálního tlumočnicka.

## Jak nekomunikovat s cizincem?

Rádi bychom upozornili na časté chyby, kterých se dopouštějí osoby, jež nemají v práci s tlumočníky nebo všeobecně s cizojazyčnými klienty dostatečné zkušenosti. Pokud na některý z těchto jevů narazíte v praxi, zkuste v první řadě předejít nedorozumění, rozporům či katastrofě. Dále pak doporučte dané osobě četbu minimálně této kapitoly naší brožury.

Pokud potřebujete komunikovat s osobou, která nemluví česky, **V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ:**

Nekřičte! – To, že mluvíte hlasitěji, rozhodně nezpůsobí, že se čeština (stejně jako kterýkoliv jiný jazyk) stane srozumitelnější pro někoho, kdo ji prostě nezná.

Nesnažte se mluvit s klientem jeho jazykem, pokud ho neovládáte na dostatečné úrovni. Přidáním několika

málo slov z jazyka klienta obvykle nejen klientovi k porozumění nepomůžete, ale naopak v něm můžete vyvolat pocit, že se jeho jazyku posmíváte. Je také dobré si uvědomit, že nepřesnou výslovností může dojít k nechtěné záměně slov a i když jednáte s tím nejlepším úmyslem, můžete říct něco, co bude pro vašeho klienta v lepším případě zábavné a v horším – urážlivé.

Nepoužívejte děti jako tlumočníky! – Tlumočení je práce. A k práci potřebujeme profesionály.

Neproste o tlumočení jiného klienta. Je to v první řadě porušení soukromí klienta, který přišel, aby problém projednal s vámi jakožto odborníkem, a ne s cizím člověkem, který se náhodou ocitl poblíž. Zároveň také připomínáme, že skutečnost, že někdo zná dva jazyky, ještě neznamená, že je tlumočnick. Může se proto snadno stát, že pokud se bude snažit vyhovět vaší prosbě o tlumočení a nezvládne to, můžete ho nechtěně uvést do trapné situace.

Neobracejte se na velvyslanectví s prosbou o doporučení tlumočnicka, neboť byste tím mohli dostat klienta do vážných potíží. Toto je obzvlášť důležité, pokud se jedná o tlumočení pro žadatele o mezinárodní ochranu, azylanty či držitele doplňkové ochrany, kde rozhodně není vhodné kontaktovat zástupce státu, před kterým cizinec ochranu žádá.

Nežádejte o tlumočení kolegy jen proto, že znají jazyk klienta, pokud to není náplní jejich práce. I váš kolega, přestože výborně ovládá cizí řeč, nemusí být tlumočnick. Přece nechcete nikoho uvést do rozpaků...

Nepoužívejte žargon a eufemismy. Tlumočnick má za úkol zprostředkovat nejen smysl, ale i formu sdělení, a mohlo by se stát, že po přetlumočení do jazyka klienta bude určitý pojem směšný, nesrozumitelný, nevhodný, nebo dokonce urážlivý.

Nedělejte ukvapené závěry o klientovi jen na základě jeho etnického původu nebo toho, co má na sobě.

Neptejte se klienta, proč se tedy nenaučí česky, když žije v Česku. Může to být pro něho urážlivé, není to přínosné s ohledem na výsledek jednání a především nejste oprávněni posuzovat tyto věci, pokud neznáte podrobně klientovu situaci.

Nebudte podezřívaví, pokud se z vaší stručné věty stává v překladu věta zdoluhavá a složitá (a naopak). Může se totiž stát, že jste právě použili slovo nebo pojem, které v jazyce klienta neexistuje a tlumočnick, aby přesně zprostředkoval obsah vašeho sdělení, musí klientovi popsat to, o čem jste mluvili.



**Autoři textů:**

Maria Cherkashina  
Antonina Sachuk  
Nataliya Dotsenko  
Marianna Kuzmovych  
Wesam Eleyan  
Le Thi Ngan  
Alma Mónica Márquez Bobadilla  
Elena Visloguzova  
Ochgerel Altangerel  
Gabriela Gańczarczyk  
Petra Kozílková  
Zuzana Vodňanská

**Autor ilustrací:**

Vojtěch Šeda

**Vydala:**

META, o.p.s. – Společnost pro příležitosti mladých migrantů  
Ječná 546/17, 120 00 Praha 2  
www.meta-ops.cz, www.inkluzivniskola.cz

Tato publikace vznikla v rámci projektu Komunitní tlumočníci ve víru integrace, který je spolufinancován z prostředků Evropského fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí a z prostředků Ministerstva vnitra na integraci cizinců.



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

**Editor:** Gabriela Gańczarczyk

**Jazykové korektury:** Hana Mlynářová

**Grafická úprava:** Štěpán Bartošek

1. vydání



